

# Klachtenregeling

## Intern klachtenreglement kinderopvang Appels en Peren.

### Inleiding

In het geval dat ouders klachten hebben over de geboden diensten, de gedragingen van de houder, bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind, of de overeenkomst tussen de houder en de ouder, is het van belang dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgestelde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor het kinderdagverblijf. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kun je als instelling hierop wellicht je kwaliteit verbeteren. Kinderopvang Appels en Peren is een lerende organisatie die open staat voor suggesties/klachten van o.a. ouders. Kindercentrum Appels en Peren heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directeur. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u in de externe regeling.

### 1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Appels en Peren
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang Appels en Peren
Directeur:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## **2. Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt, de klacht dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directeur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden. **Te allen tijde worden de klachten schriftelijk aangemeld.**

## **3. Indienen klacht**

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend met het klachtenformulier, bij de directeur Hiba Hussein. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 6 weken als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **4. Behandeling klacht**

- 4.1 De directeur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De directeur bevestigt schriftelijk binnen een week de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De directeur houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien nodig dan kan de directeur samenwerken met de oudercommissie.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De directeur bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de directeur de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **5. Externe klachtafhandeling**

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker of de leidinggevende wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, middels de zogenaamde externe klachtenprocedure. De voorkeur van de organisatie gaat ernaar uit om de klacht eerst te bespreken binnen de organisatie. Mocht de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid zijn gelopen dan kun u zich wenden naar het klachtenloket kinderopvang.

Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies,

bemiddeling of mediation. Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- ✓ De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- ✓ De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- ✓ De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende consequenties kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Als u een klacht wil indienen via de externe klachtenprocedure kunt u zich wenden tot:

De Geschillencommissie

t.a.v. Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

Tel: 070 – 3105310

Website: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

**Intern Klachtenformulier, Appels en Peren**

Gegevens,  Naam datum
Beschrijf zo duidelijk mogelijk u klacht?
Waren er andere personen kind / leidster / houder / ouder (s) bij betrokken?
Wat is u voorstel ter oplossing van de klacht?
Hoe zou de klacht in de toekomst kunnen worden voorkomen?