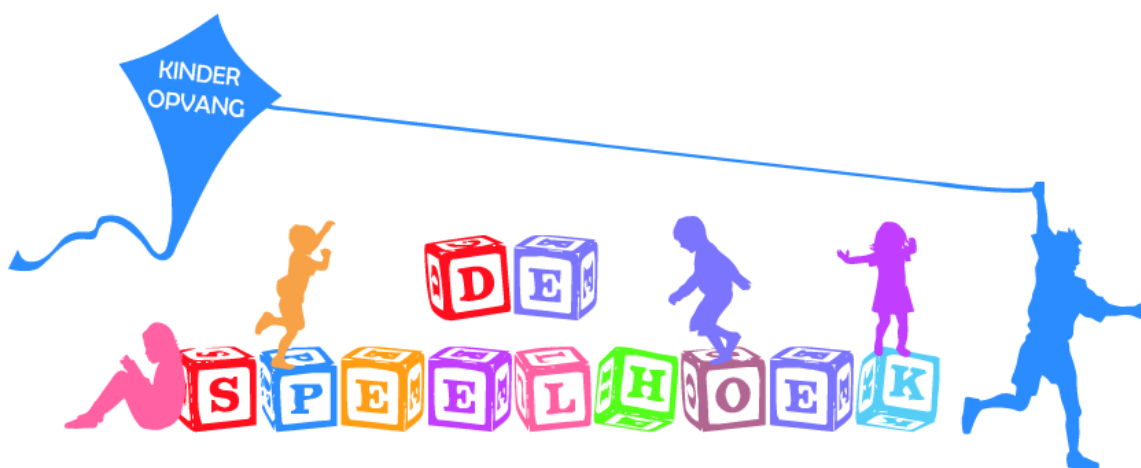




Interne klachtenregeling Kinderopvang de Speelhoek

Kinderopvang de Speelhoek

Jeannette Koopmans
Kerkeweg 10A
8485 JJ Munnekeburen



Interne klachtenregeling kinderopvang de Speelhoek

Als kinderopvang de Speelhoek doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

Omdat kinderopvang de Speelhoek een kleinschalige organisatie is, hechten wij veel waarde aan direct contact. Wanneer u er samen met de betrokken medewerker niet uitkomt of wanneer u graag met iemand anders wilt spreken, neemt de directrice graag persoonlijk met u contact op om samen te kijken of de onvrede alsnog in goed overleg opgelost kan worden. Indien noodzakelijk of wenselijk kan de directrice hierbij een externe, onafhankelijke klachtenadviseur inschakelen voor aanvullende objectiviteit en ondersteuning.

U kunt er ook voor kiezen om direct een interne klacht in te dienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD, zoals wettelijk verplicht.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij kinderopvang de Speelhoek een klacht indienen over:

- De organisatie of een medewerker van de organisatie;
- De klacht kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan inzake de opvang in het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang van kinderopvang de Speelhoek.
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend



gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Niet tevreden?

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern je klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kinderopvang de Speelhoek dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van kinderopvang de Speelhoek te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van kinderopvang de Speelhoek heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderopvang de Speelhoek indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.



Klachtenregeling kinderopvang de Speelhoek

1. Definities

Organisatie	Kinderopvang de Speelhoek
Klacht	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Signaal van ongenoegen	Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een klant bij de betreffende locatie/ medewerker of de leidinggevende over de wijze waarop hij/zij of zijn/haar kind(eren) is/zijn behandeld door kinderopvang de Speelhoek
Ouder	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij kinderopvang de Speelhoek gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang
Houder	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Ouder met onvrede	De ouder of oudercommissie die een klacht indient
Pedagogisch medewerker	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt
Directrice	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket kinderopvang	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk	Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.



2. Hoe maak je onvrede kenbaar

De ouder* met onvrede heeft een aantal mogelijkheden om zijn/haar onvrede kenbaar te maken en heeft daarbij de keuze uit een signaal van ongenoegen en een formele klacht.

1. Een ouder met onvrede kan zijn/haar onvrede mondeling kenbaar maken aan de betrokken medewerker; er is sprake van een signaal van ongenoegen.
2. Een ouder met onvrede kan zich mondeling of schriftelijk wenden tot de verantwoordelijke clustermanager/ teamleider/manager van de afdeling; er is sprake van een signaal van ongenoegen.
3. Een ouder met onvrede kan zich wenden tot de klachtenfunctionaris; er is sprake van een formele klacht.
4. Een ouder met onvrede kan zijn klacht bij de externe klachtencommissie neerleggen wanneer de onvrede niet wordt weggenomen gedurende de interne procedure.

*Waar ouder staat in deze klachtenregeling mag ook verzorger en/of oudercommissie worden gelezen

3. Behandeling van een signaal van ongenoegen

- De ouder met onvrede uit mondeling zijn ongenoegen bij de (pedagogisch) medewerker. De medewerker gaat in gesprek met de ouder met onvrede en probeert de onvrede weg te nemen. Hij/zij rapporteert dit aan de directrice.
- Als de onvrede niet is weggenomen, gaat de directrice binnen 10 werkdagen in gesprek met de ouder met onvrede en wordt geprobeerd het signaal naar tevredenheid te behandelen. I
- Als blijkt dat de ouder met onvrede niet tevreden is met de uitkomst, stelt de directrice afdeling voor om het signaal verder als formele klacht in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris. De procedure zoals beschreven bij artikel 4 treedt dan in werking.
- De ouder met onvrede kan zijn ongenoegen tevens mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan de directrice. De werkwijze zoals beschreven in dit artikel 4a bij lid 2 en 3 wordt dan gevolgd.

4. Indienen van een formele klacht

Je kunt bij ons een formele klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

We vragen je om je klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de directrice zij is bereikbaar via het telefoonnummer 06-27463974

De directrice kan je helpen om je klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Als kleinschalige organisatie vinden wij een zorgvuldige en transparante aanpak belangrijk.



Daarom wordt iedere formele klacht altijd eerst door de directrice in behandeling genomen. Zij beoordeelt of uw klacht direct in de formele procedure wordt meegenomen, of dat een aanvullend gesprek nog bij kan dragen aan een zorgvuldige afhandeling. Indien extra onafhankelijkheid gewenst is, kan de directrice een externe, onafhankelijke klachtenadviseur betrekken bij de beoordeling.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de directrice, Jeannette Koopmans. Zij is te bereiken per e-mail: info@kinderopvangdespeelhoek.nl

5.Behandeling van de interne klacht

De directrice bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling en registratie ervan. Zij zorgt ervoor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht en dat betrokkenen, waar relevant, de gelegenheid krijgen om hun reactie te geven.

Kinderopvang de Speelhoek wil als kleinschalige organisatie de objectiviteit en betrouwbaarheid van het proces goed bewaken. Daarom behandelt de directrice alle formele klachten zelf en kan zij, wanneer de aard of complexiteit van de klacht hierom vraagt, een externe, onafhankelijke klachtenadviseur inschakelen ter ondersteuning van een zorgvuldige beoordeling.

Kinderopvang de Speelhoek houdt de ouder met onvrede op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De directrice, Jeannette Koopmans bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de directrice de ouder met onvrede hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.



De ouder met onvrede ontvangt van kinderopvang de Speelhoek een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom kinderopvang de Speelhoek tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen kinderopvang de Speelhoek neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

6. Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van kinderopvang de Speelhoek te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van kinderopvang de Speelhoek heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij [naam organisatie] indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij kinderopvang de Speelhoek heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en kinderopvang de Speelhoek zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

7. Klachtenverslag

Kinderopvang de Speelhoek maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;



- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar de ouders met onvrede, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

Kinderopvang de Speelhoek stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Kinderopvang de Speelhoek brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt kinderopvang de Speelhoek geen verslag op.