



# Klachtenregeling

## Voor ouders, oudercommissie en medewerkers

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een ouder of de oudercommissie of een medewerker een klacht heeft. We staan open voor feedback. Indien er sprake is van ontevredenheid of een klacht, dienen de volgende stappen te worden genomen:

### Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie

Van ouders, oudercommissie en medewerkers wordt gevraagd wanneer er sprake is van ontevredenheid of van een klacht, dit direct persoonlijk te laten weten. Ouders kunnen dit doen door één van de pedagogisch medewerkers of Anja Kamphuis (de directie) aan te spreken. De medewerkers en oudercommissie kunnen daarvoor ook bij Anja Kamphuis terecht. Vaak biedt een eerlijk en open gesprek al een oplossing.

Mocht dit niet voldoende oplossing bieden, dan kan men officieel schriftelijk de klacht aan de directie voorleggen. Deze zal binnen twee weken schriftelijk bericht geven. In dit bericht worden beide standpunten verwoord en wordt aangegeven of, en zo ja, welke maatregelen genomen worden naar aanleiding van de klacht.

### Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Reageert Christelijke kinderopvang De Groene Weide niet binnen 6 weken op de klacht of wordt de klacht niet serieus genomen, dan kan er contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang. ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

### Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang

Is de klacht hierna nog niet opgelost? Dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Hiervoor moet een beperkte vergoeding (klachtengeld) worden betaald. Om dit te kunnen doen, moet eerst de interne klachtenprocedure van Christelijke kinderopvang De Groene Weide zijn doorlopen.

Bovenstaande informatie rondom klachten wordt tijdens de intake besproken met ouders. Ook staat dit en de brochure klachtenloket-kinderopvang ook vermeld op de website van Christelijke kinderopvang De Groene Weide, zodat deze informatie altijd beschikbaar is voor alle betrokkenen. Tevens hangt de brochure klachtenloket-kinderopvang op het prikbord in de hal van het kinderdagverblijf.

## 1. Definities

Organisatie:	Naam Christelijke kinderopvang De Groene Weide
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Christelijke kinderopvang De Groene Weide
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst



# Klachtenregeling

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 en Peuterspeelzalen, 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 er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. 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 locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## 3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden 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 locatie en 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 klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 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.



# Klachtenregeling

- 4.6 De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Christelijke kinderopvang De Groene Weide, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.