

Klachtenprocedure

Kinderopvang Herpen doet haar uiterste best om een kwalitatief hoogwaardige kinderopvang aan te bieden. Toch kan het voorkomen dat u het liever anders ziet. Mocht u ergens onverhoopt toch niet tevreden over zijn, dan heeft u als ouder recht op een juiste klachtenbehandeling.

Aandachtspunten hierbij zijn: een heldere procedure, klachtenregistratie en rapportage, een open houding en communicatie en ontwikkeling naar verbetering.

Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan over van alles gaan. Gedacht kan worden aan klachten over:

- De omgang met ouder/kind
- De verzorging van uw kind
- Het aanbod en/of pedagogisch handelen
- Het niet nakomen van afspraken
- De administratie

Ouders kunnen hun klacht in eerste instantie mondeling kenbaar maken bij de Betrokken pedagogisch medewerker. De betreffende medewerkster probeert de klacht in overleg met u op te lossen. Een gesprek helpt onvrede meestal snel de wereld uit.

Mocht uw ontevredenheid verder gaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven u middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Te weten: een interne en een externe route.

Intern houdt in dat u uw klacht binnen Kinderopvang Herpen indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen. Extern betekent dat u met uw klacht terecht kunt bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In onderstaand reglement beschrijven wij de interne en externe regeling en geven wij aan hoe te handelen bij een externe klacht.

Interne klachtencommissie

- Een interne klacht kunt u kenbaar maken door middel van het klachtenformulier, dat u eveneens onder aan deze pagina kunt vinden.
- De procedure van de interne klachtencommissie treft u onder aan deze pagina.
- Voor de afhandeling van een klacht staat een termijn van ten hoogste 6 weken.
- Wanneer het een ernstige situatie/klacht betreft zal de afhandeling van een klacht direct versneld aangepakt worden.
- Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker of directie wilt wenden, dan kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen middels de zogenaamde externe klachtenprocedure, die hieronder nader staat beschreven.
- Uiteraard zijn alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht tot geheimhouding verplicht.

Als u een klacht indient, gelieven dan aan te geven:

- Wat de reden van de klacht is
- Waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- Wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- Wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

*Wanneer u een klacht heeft, wacht dan niet te lang om dit met ons te bespreken.
Wij vinden het fijn als u ons eerst de gelegenheid geeft om een klacht naar behoren op te lossen.
Alleen zo kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren.
Want wij willen net als U, het beste voor uw kind.*

Externe klachtenbehandeling

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht via de interne klachtenprocedure, dan kunt u uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke [Klachtenloket Kinderopvang](#). Een medewerker van het Klachtenloket zal uw klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen.

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Meer informatie hierover vindt u op: [Geschillencommissie Kinderopvang](#).



*De folder Klachtenloket kinderopvang ontvangt iedere ouder bij het informatie pakket.
Zo brengen we het klachtenloket onder de aandacht van de ouders.
Tevens ontvangen ouders een brief over de klachtenprocedure, die ook op onze website vermeld staat.*

Intern Klachtreglement

Inleiding

Kinderopvang Herpen 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 Pm'er. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

De klacht kan worden ingediend bij Marjo Gremmen (houder Kinderopvang Herpen)

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Dit kan per e-mail: info@kinderopvangherpen.nl

Als de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Herpen
Pm'er:	De medewerker bij Kinderopvang Herpen
Klachtenfunctionaris:	De houder van Kinderopvang Herpen
Houder:	Marjo Gremmen
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 kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling 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. 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 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 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 of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en onderzoekt de klacht zorgvuldig.

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.

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 de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Klachtenformulier

Gegevens klachtenmelder:

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

Emailadres:

Gegevens kind:

Naam:

Geboortedatum:

Groep:

Locatie: KDV In 't Dorp / Peuterwerk In 't park / BSO In t Park

Klacht ingediend op:

Eerste melding: ja/ nee, vervolgmelding: reeds besproken met:

De klacht heeft betrekking op:

☐ Aanmelding ☐ Wachtlijst ☐ Plaatsing

☐ administratie/facturering

☐ Verzorging op de groep

☐ Informatieverstrekking

☐ Dienstverlening

☐ Voorzieningen

☐ Accommodatie

☐ Medewerker

☐ Ander kind

☐ Andere klant/ouder

☐ Overig, nl

.....
.....

Datum en tijdstip van het voorval:

.....

Ernst van het voorval:

☐ laag

☐ midden

☐ hoog

Mate waarin het voorval voorkomt:

☐ incidenteel

☐ regelmatig

☐ structureel

Naam/namen van betrokkene(n) bij het voorval:

.....
.....

Feitelijke omschrijving van het voorval waarover geklaagd wordt (u kunt ook bijlage toevoegen):

.....
.....
.....
.....
.....

Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

.....
.....
.....
.....

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

.....
.....
.....
.....

Aanvullende opmerkingen:

.....
.....
.....

Datum:

Handtekening:

U kunt dit formulier inleveren bij de houder van Kinderopvang Herpen/ klachtenfunctionaris:

Marjo Gremmen (06-58863854)

of per e-mail: info@kinderopvangherpen.nl onder vermelding van 'Klacht'

We zullen zo spoedig mogelijk reageren op uw klacht. U krijgt eerst een ontvangstbevestiging, daarna volgt een gesprek en/of schriftelijke reactie binnen de termijn genoemd in het intern klachtenreglement.



VRAGEN OF KLACHTEN

over de
opvang van
uw kind?



klachtenloket
KINDEROPVANG



www.klachtenloket-kinderopvang.nl



De medewerkers van de kinderopvangorganisatie doen hun uiterste best om goed voor uw kind te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent en vragen heeft over wat u eraan kunt doen.

Het Klachtenloket Kinderopvang is het landelijk informatiepunt waar u terecht kunt voor onafhankelijke en deskundige informatie en advies over het kinderdagverblijf,

buitenschoolse opvang, peuteropvang en gastouderopvang.

De medewerkers van het Klachtenloket kunnen uw vragen beantwoorden en u adviseren over welke stappen u het best kunt zetten. Het Klachtenloket Kinderopvang kan ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de opvangorganisatie of in bijzondere gevallen mediation regelen.

voor meer informatie:

Bel: 0900-1877

maandag t/m vrijdag van 9 tot 17 uur

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

info@klachtenloket-kinderopvang.nl

klachtenloket
KINDEROPVANG



**LANDELIJK LOKET KLACHTEN EN GESCHILLEN
VOOR KINDEROPVANG**