

Intern

Klacht reglement



Versie: Voorjaar 2024

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Definities	2
2. Voortraject klacht	3
3. Indienen klacht	4
4. Behandeling klacht	5
5. Externe klachtafhandeling	6
6. Bijlage 1: Intern klachtenreglement voor ouders	7
7. Interne klachtenregeling klanten formulier	8

Inleiding

Kinderdagverblijf de Groene Boomhut 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 locatiemanager. Zij zijn te bereiken per email: info@kdv-degroeneboomhut.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>¹

1. Definities

Organisatie:	Kinderdagverblijf de Groene Boomhut
Medewerker:	Een persoon werkzaam bij kinderdagverblijf de Groene Boomhut, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief stagiaires en vrijwilligers die onder verantwoordelijkheid van kinderdagverblijf de Groene Boomhut diensten verlenen.
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.
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 pedagogisch 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 klant kan zijn onvrede kenbaar maken aan de betrokken pedagogisch medewerker; er is sprake van een signaal van ongenoegen.
- 3.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend met het klachtenformulier. 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.
- 3.3 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 klant uit mondeling zijn ongenoegen bij de (pedagogisch) medewerker. De medewerker gaat in gesprek met de klant en probeert de onvrede weg te nemen. Hij/zij rapporteert dit aan de leidinggevende (klachtenfunctionaris).
- 4.2 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.3 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.4 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.5 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.6 Indien de klacht gedragingen van een pedagogisch medewerker betreft, wordt deze pedagogisch medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.7 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 2 weken afgehandeld.
- 4.8 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 kinderdagverblijf de Groene Boomhut, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Bijlage 1: Intern klachtenreglement voor ouders

Dit document hangt op het memobord in de gangen van het kinderdagverblijf.

Intern klachtenreglement

“Bent u tevreden vertel het een ander, heeft u een klacht vertel het ons” is het uitgangspunt van kinderopvang De Groene Boomhut.

Ondanks dat wij onze uiterste best doen om kwalitatief verantwoorde kinderopvang te leveren kan het gebeuren dat u, als ouder en klant van kinderdagverblijf de Groene Boomhut, ergens ontevreden over bent en een klacht wilt indienen.

Hieronder wordt de internet klachtenprocedure beschreven. U kunt te alle tijde kiezen voor een externe procedure via het klachtenloket: www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Wie kunnen er een klacht indienen?

Iedere ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van het kind dat wordt opgevangen, kan een klacht indienen. Daarnaast kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht.

Wat te doen als u een klacht heeft?

Als u als ouder/verzorger een klacht heeft kunt u die te alle tijde bespreken met een van onze pedagogisch medewerkers of leidinggevende.

Als u er in mondeling overleg niet uitkomt dan kan u een klacht schriftelijk indienen via het klachtenreglement formulier. Wij zullen binnen twee weken op deze klacht reageren.

Indien het een klacht betreft over een pedagogisch medewerker zal deze altijd worden geïnformeerd.

Indien de klager niet tevreden is na het doorlopen van de interne procedure wijzen wij u erop om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

U kunt te alle tijde informatie en advies inwinnen bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket kan bemiddelen tussen u en de organisatie.



Interne klachtenregeling klanten formulier

Dit is het formulier voor het indienen van een officiële klacht bij kinderdagverblijf de Groene Boomhut.

Vertrouwelijk

Aan: Kinderdagverblijf de Groene Boomhut:

Van:.....(naam)

Adres:.....

Telefoonnummer:.....

Omschrijving van de klacht

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

Datum en tijdstip van de gebeurtenis (indien noodzakelijk)

.....
.....

Waar speelde de klacht zich af (dagopvang of BSO opvang)?

.....

Welke personen waren hierbij betrokken?

.....
.....

Graag een korte heldere omschrijving van de gebeurtenis

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

Waren er getuigen van het voorval en zo ja, wie?

.....
.....