



## **Intern klachtenreglement**

Mei 2019

## Inleiding

Kinderopvang aan de Liede (KadL) 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 directbetrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de houders van KadL. Mariska Struijk of Evelyn Rolink.

Zij zijn te bereiken per e-mail: [info@kinderopvangaandeliede.nl](mailto:info@kinderopvangaandeliede.nl).

Mocht het een situatie betreffen waarbij de ouder het gevoel heeft dit niet met de houder of pedagogisch medewerker te kunnen bespreken, kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon. Onze vertrouwenspersoon is Gerke Nijenhuis (schooldirecteur St. Franciscusschool).

Indien 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 <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de geschillencommissie vindt u bij;

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

## 1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang aan de Liede (KadL)
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij KadL
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt. Dit zal vaak 1 van de houders van KadL zijn.
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/haar kinderen
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 houder van de Kinderopvang. 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 het klachtenformulier kan gedownload worden op de website. 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 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.
- 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 of een van de houders betreft, wordt deze medewerker of houder 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 KadL, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## Openbaar Klachtenverslag 2018

### KadL

#### Verslag Klachten 2018

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar op naam van Kinderopvang aan de Liede zijn geregistreerd.

#### Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Op onze website, in het pedagogisch beleidsplan en in het informatieboekje worden ouders geïnformeerd over het indienen van een klacht. Alle medewerkers krijgen jaarlijks het klachtenverslag en reglement. Deze kan besproken worden in het werkoverleg.

In de hal en op de groep liggen informatie boekjes van De Geschillencommissie

De oudercommissie wordt schriftelijk over het jaarverslag geïnformeerd, en er wordt een kopie van het verslag naar de GGD gestuurd.

#### Klachtenregistratie 2018

Aantal informele klachten: 0

Aantal formele klachten: 0

- In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten  
*Er zijn in 2018 geen klachten aangemeld bij De Geschillencommissie.*
- Het aantal en de aard van de van de door de klachtencommissie behandelde klachten  
*N.v.t.*
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen  
*N.v.t.*
- De aard van de maatregelen  
*N.v.t.*



## Bijlage

Certificaat Samen werken aan kwaliteit

### De Geschillencommissie

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Geschilartikel Kinderopvang en peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.