

Klachtenregeling KDV Klavertje Vier

1. Definities
2. Indienen interne klacht
3. Behandeling interne klacht
4. Behandeling van externe klacht
5. Klachtenverslag

Bij KDV Klavertje Vier streven we er dagelijks naar om kwalitatieve kinderopvang te bieden. Toch kan het gebeuren dat er iets misgaat. Het is belangrijk voor ons dat u zich gehoord voelt wanneer u niet tevreden bent. Daarom hebben we deze interne klachtenregeling opgesteld.

In deze klachtenregeling beschrijven we hoe wij klachten van ouders behandelen en registreren. De regeling voldoet aan de eisen van de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

Voordat u een interne klacht indient

Als ouder kunt u bij ontevredenheid het best zo snel mogelijk het gesprek aangaan met de betrokken persoon, zoals een pedagogisch medewerker of leidinggevende. Dit kan bijvoorbeeld gaan over een situatie op de groep, of over uw overeenkomst met een administratief medewerker van het hoofdkantoor. Mocht u er samen niet uitkomen of niet tevreden zijn met de oplossing, dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen als u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt dan een schriftelijke reactie van ons. Alle schriftelijke klachten worden anoniem opgenomen in ons jaarlijkse klachtenverslag. Dit verslag brengen we onder de aandacht van de ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Daarnaast sturen we het naar de toezichthouder van de GGD, zoals wettelijk verplicht is.

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 de externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij KDV Klavertje Vier een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, een medewerker, of 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).

Als uw klacht betrekking heeft op een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan hanteren we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang. Mocht u daarna nog steeds een klacht hebben over een gedraging, werkwijze of de overeenkomst, dan kunt u alsnog via deze klachtenregeling een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of het resultaat daarvan, kunt u uw klacht extern indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket biedt gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties, dus ook KDV Klavertje Vier, zijn wettelijk verplicht zich bij deze commissie aan te sluiten. Wanneer u een geschil indient bij de Geschillencommissie, 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 KDV Klavertje Vier te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen;
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KDV Klavertje Vier indient, bijvoorbeeld wanneer de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, raden wij aan eerst contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te overleggen welke route in uw situatie het beste gevolgd kan worden.

1. Definities

- **Organisatie:** KDV Klavertje Vier
- **Klacht:** Een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
- **Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat gebruikmaakt of heeft gemaakt van kinderopvang bij KDV Klavertje Vier.
- **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.
- **Klager:** De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
- **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 in opdracht van de houder.
- **Leidinggevende:** 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 een digitaal ingevuld formulier op een website.
- **Overeenkomst:** Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, een medewerker, of 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).

2.2 We verzoeken u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het moeilijk om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Ellen Schlangen op 0629260895. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is nodig om uw klacht formeel in behandeling te nemen, zodat wij de binnengekomen klachten goed kunnen registreren, naar oplossingen kunnen zoeken en onze kwaliteit kunnen verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om uw klacht binnen een redelijke termijn na het ontstaan ervan bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Een termijn van twee maanden wordt als redelijk beschouwd, tenzij u kunt uitleggen waarom u de klacht later indient.

2.4 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 betrekking heeft op een gedraging van deze medewerker;
- De kinderopvanglocatie en eventueel de groep waar uw klacht over gaat;
- Een omschrijving van de klacht.

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Ellen Schlangen. Zij is te bereiken per e-mail: info@kdvklavertjevier.nl.

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, Ellen Schlangen, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 KDV Klavertje Vier zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt, is afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden, zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor) of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering daarvan in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 KDV Klavertje Vier houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, Ellen Schlangen, 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 belemmeren, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van KDV Klavertje Vier 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 KDV Klavertje Vier tot dit oordeel is gekomen;
- Indien van toepassing: welke maatregelen KDV Klavertje Vier neemt en binnen welke termijn deze worden uitgevoerd.

3.7 Als 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. U kunt ook direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Als uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar tevredenheid is beoordeeld of afgehandeld, 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 KDV Klavertje Vier te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van KDV Klavertje Vier heeft ontvangen;
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KDV Klavertje Vier indient. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn 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.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij KDV Klavertje Vier heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar zowel u als KDV Klavertje Vier zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert ook de naleving van haar uitspraak.

5. Klachtenverslag

5.1 KDV Klavertje Vier stelt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag op, binnen de eerste vijf maanden van het daaropvolgende jaar. 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.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, 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.

5.3 KDV Klavertje Vier 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.

5.4 KDV Klavertje Vier brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op een passende manier onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, ontvangt KDV Klavertje Vier een certificaat van de Geschillencommissie.