



# Klachtenreglement

Protocol Klachtenregeling

Versie januari 2024

## Interne klachtenregeling

KDV De Vlindertuin 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. Onze voorkeur gaat ernaar uit dat als u een klacht heeft, u deze als eerste bespreekbaar maakt bij de directe betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht schriftelijk indienen bij de directie. U kunt de klacht sturen naar: [info@kdv-devlindertuin.nl](mailto:info@kdv-devlindertuin.nl) t.a.v. N. Steynis.

## Waarover kunt u een klacht indienen?

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

## Externe klachtenregeling

Indien we er met de ouder via de interne klachtenregeling niet uitkomen, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en oudercommissie of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

U kunt ook contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

## **Definities**

Organisatie	: KDV De Vlindertuin.
Houder	: N. Steynis.
Medewerker	: De medewerker, werkzaam bij KDV De Vlindertuin.
Klachtfunctionaris	: Directielid van KDV De Vlindertuin, N. Steynis.
Teamleider	: Diegene die leidinggeeft 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.
Oudercommissie	: De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Klager	: De ouder die een klacht in dient.
Klacht	: Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang	: Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie	: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

## **Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Dit wordt ook zo besproken in de intakegesprekken. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan een klacht ingediend worden bijvoorbeeld bij de oudercommissie.

## **Indienen klacht**

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.

2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **Behandeling klacht**

- Stap 1: De klachtenfunctionaris, N. Steynis, draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- Stap 2: KDV De Vlindertuin zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de 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 van het beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- Stap 3: De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Stap 4: Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Stap 5: Indien de klacht gedragingen van een medewerker, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- Stap 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.
- Stap 7: De klager ontvangt een schriftelijk gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Stap 8: Wanneer 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. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **Externe klachtafhandeling**

1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
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.

3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij KDV De Vlindertuin, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
5. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en KDV De Vlindertuin zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

### **Klachtenverslag**

Wanneer er klachten zijn ingediend bij KDV De Vlindertuin volgens de interne klachtenregeling of bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, zal er aan het eind van de betreffende kalenderjaar een openbaar jaarverslag gemaakt worden, wat ter inzage ligt op kantoor. Ook bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie. Het verslag zal ook opgestuurd worden naar de GGD. In het 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.
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen.
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

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.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt KDV De Vlindertuin geen verslag op.

### **Geheimhoudingsplicht**

KDV De Vlindertuin leeft een geheimhoudingsplicht na en houdt zich aan de beroepscode van de kinderopvang.

Contactgegevens van de Geschillencommissie Kinderopvang:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel. 070-3105310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)