



Klachtenregeling



Bezoekadres: Dorpzigt 19, 3284 CA Zuid-Beijerland. Telefoon: 010 - 000 00 00
Postadres/kantoor: Dorpzigt 19, 3284 CA Zuid-Beijerland.
Internet: www.kdvdeblijehandjes.nl / E-mail: info@kdvdeblijehandjes.nl



1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	2
2	Inleiding.....	3
3	Definities	4
4	Wie kan er een klacht indienen?	5
5	Een klacht.....	5
6	Interne klachtenprocedure	5
6.1	Indienen schriftelijke klacht.....	5
6.2	Behandeling interne klacht	5
7	Externe klachtenprocedure	6
8	Tot slot	6

Daar waar wij in dit document schrijven over de ouders, wordt ook ouder/verzorger(s) bedoeld van de kinderen.



2 Inleiding

Kinderdagverblijf “de Blijde Handjes” heeft, in het kader van de Wet kinderopvang, een interne klachtenregeling opgesteld voor ouders en de oudercommissie. In deze klachtenregeling leest u hoe een klacht ingediend kan worden en wat hiervoor de benodigde te volgen stappen zijn. We beschrijven in dit document de werkwijze bij het behandelen en registreren van een klacht van de ouders of de oudercommissie. Tevens zijn wij als kinderopvangorganisatie aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Door middel van de website, de nieuwsbrief, het beleidsplan en onze huisregels zijn ouders bekend met deze klachtenregeling. Ook tijdens het intakegesprek met de ouders, welke plaats vindt voor de start van de opvang van hun kind, stellen wij hen op de hoogte.

Bij voorkeur maken ouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene (bijvoorbeeld de pedagogisch medewerkster). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een [schriftelijke formele klacht](#) ingediend worden. Deze klacht kan worden ingediend bij de directie. De directie is te bereiken via het e-mailadres <mailto:directie@kdvdeblijehandjes.nl>. Een formele klacht kan per e-mail of eventueel schriftelijk worden ingediend.

Onze klachtenregeling is verdeeld in twee hoofdstukken met daarin de beschreven stappen. De twee hoofdstukken betreffen de [interne klachtenprocedure](#) en de [externe klachtenprocedure](#).

Het uitgangspunt van onze klachtenregeling is dat de klacht serieus wordt genomen en zo snel mogelijk wordt verholpen. Het is voor alle partijen het prettigst om de klacht zo snel mogelijk te bespreken en af te handelen. Deze klachtenregeling wordt minimaal jaarlijks met de oudercommissie geëvalueerd en indien nodig herzien.

Als kinderopvangorganisatie zijn wij aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang, waarmee wij ook een externe klachtenprocedure aanbieden. Zie ook [externe klachtenprocedure](#).

Link: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>



3 Definities

Organisatie:	KDV “de Blijde Handjes”
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij KDV “de Blijde Handjes”
Directie:	Irene van de Water & Lisette van de Water
Ouders:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van KDV “de Blijde Handjes”, 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.



4 Wie kan er een klacht indienen?

Iedere ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger die een kind bij ons op de kinderopvang heeft, kan een klacht indienen. Ook de oudercommissie kan een klacht indienen.

5 Een klacht

Het kan natuurlijk een keer voorkomen dat er in bijvoorbeeld de communicatie tussen de pedagogisch medewerkster en ouders iets misgaat. Ook kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent over de door ons geboden opvang van uw kind. Wij verzoeken u in dat geval een klacht eerst bespreekbaar te maken bij de direct betrokken pedagogisch medewerkster. Bij voorkeur vragen wij u om een afspraak te maken buiten de breng- en ophaaltijden om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u de stappen volgen welke staan beschreven in het hoofdstuk "[Interne klachtenprocedure](#)".

6 Interne klachtenprocedure

Mocht u een klacht hebben besproken met de direct betrokken medewerker waarbij dit niet heeft geleid tot een oplossing, dan kunt u de klacht bespreken met de directie. Als ook dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan er een schriftelijke formele klacht worden ingediend bij de directie.

6.1 Schriftelijke formele klacht

Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Deze 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.

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.

6.2 Behandeling interne klacht

- De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.



- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De directie 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 directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

7 Externe klachtenprocedure

Bent u van mening dat wij uw klacht niet naar tevredenheid hebben afgehandeld, dan kunt u de onderstaande externe klachtenprocedure volgen.

- 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.
- 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 directie indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

8 Tot slot

Wij kunnen ons voorstellen dat het melden van een klacht niet altijd gemakkelijk is. De emotionele betrokkenheid bij kinderen maakt het bespreken van kritiek niet alleen voor de ouder alsmede voor de medewerker al snel tot een gevoelige zaak. Alhoewel klagen soms een negatieve bijklank heeft, kan dit juist aanleiding zijn om tot verbetering te komen. Het is dan ook van groot belang dat een klacht op de juiste plaats terecht komt en serieus wordt behandeld.