



Reglement
Klachten
Versie oktober 2019



1. Reglement klachten

Kinderopvang 't Herdertje heeft in het kader van 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/klachtencoördinator.

De klachtencoördinator is te bereiken via mail; anouska@herdertje.nl. Voor de gegevens van de locatiemanager verwijzen wij u naar de site van Kinderopvang 't Herdertje; www.herdertje.nl. Hier treft men de gegevens van de locatiemanagers aan.

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Klachtenloket Kinderopvang

Mocht bovenstaande interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de ouder/verzorger de weg vrij om informatie, advies in te winnen en/of mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer ouders via de bemiddeling van de klachtencommissie van het Klachtenloket Kinderopvang er nog steeds niet uitkomen, ook niet via bemiddeling of mediation dan is er de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang om te komen tot een uitspraak. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

Ouders kunnen direct contact opnemen met de Geschillencommissie als niet van hen kan worden verlangd dat zij de klacht bij de houder leggen, bijvoorbeeld bij intimidatie.

Adres:

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
(070) 310 53 10

www.degeschillencommissie.nl



2. Definities

Organisatie	: Naam organisatie.
Medewerker	: De medewerker, werkzaam bij (naam organisatie).
Klachtencoördinator	: De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtencoördinator.
Locatiemanager	: Degene 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 kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn- of haar kind(eren).
Klager	: De ouder die een klacht indient.
Klacht	: Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang	: Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.
Geschillencommissie Kinderopvang	: De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en consumenten beoordeelt. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar u en de ondernemer, beoordelen het geschil en doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd.

3. 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 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.



4. Indienen klacht

- 4.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Kinderopvang 't Herdertje ter attentie van de klachtencoördinator. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 6 weken 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, de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 4.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

5. Behandeling klacht

- 5.1 De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 5.2 De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 5.3 De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 5.4 Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 5.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 5.6 De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 5.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6. Externe klachtafhandeling

- 6.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang om informatie, advies in te winnen en/of mediation.
- 6.2 Wanneer ouders via de bemiddeling van de klachtencommissie van het Klachtenloket Kinderopvang er nog steeds niet uitkomen, ook niet via bemiddeling of mediation dan is er de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie om te komen tot een uitspraak.
- 6.3 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, bijvoorbeeld bij intimidatie.

- 6.4 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan het Klachtenloket Kinderopvang.