Kinderopvang
't Herdertje
thuis in kinderopvang

Klachtenreglement ouders

Versie april 2023

1. Inleiding

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.

2. Werkwijze bij klachten

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene(n), bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker of de locatiemanager. De klacht wordt dan meteen besproken en kan mogelijk al direct opgelost worden.

Iedere klacht die mondeling besproken wordt zal geregistreerd worden. De locatiemanager zal deze mondelinge klachten en de afhandeling hiervan via het klachtenformulier melden bij het kwaliteitsteam.

De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat klachten die bij hen gemeld zijn door ouders altijd gemeld worden bij de locatiemanager.

Wanneer dit voor u niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht schriftelijk via het klachtenformulier op de website indienen. Uw klacht komt dan terecht bij het kwaliteitsteam.
Het indienen van uw klacht via het klachtenformulier kunt u als volgt doen:

- Ga naar de website: www.herdertje.nl
- Op de website staat onder het kopje ‘Over ons’ een keuzebalk met verschillende onderwerpen. Kies het keuzevakje ‘Klachten’.
- Hier vindt u een link naar het klachtenformulier. Deze klikt u aan.
- Het klachtenformulier verschijnt in beeld. Aan de hand van een aantal vragen vult u het klachtenformulier in.
- Bij vraag 4 wordt gevraagd bij wie u de klacht wilt melden. Hier selecteert u ‘Kwaliteitsteam ‘t Herdertje’.
- Tot slot klikt u op het vakje ‘klacht melden’. Uw klacht is nu verzonden.

Uw klacht wordt vervolgens op de volgende wijze beoordeeld en behandeld:

- Het kwaliteitsteam beoordeelt uw klacht en zorgt ervoor dat uw klacht zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 5 werkdagen, bij de juiste persoon terechtkomt.
- Het kwaliteitsteam stelt u middels een bevestigingsmail op de hoogte dat uw klacht in goede orde is ontvangen en naar welke afdeling of medewerker uw klacht is doorgestuurd om te behandelen.
- Uw klacht wordt vervolgens zorgvuldig onderzocht door de toegewezen afdeling of medewerker. Deze houdt u zo veel mogelijk schriftelijk op de hoogte van de wijze waarop uw klacht wordt afgehandeld en de voortgang van de afhandeling.
- U ontvangt vervolgens schriftelijk een onderbouwd oordeel over uw klacht. In het oordeel wordt tevens een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

- Uw klacht wordt uiterlijk zes weken na indiening afgehandeld. Op het klachtenformulier kunt u de urgentie van uw klacht aangeven. Urgente klachten worden zo spoedig mogelijk behandeld.

3. Klachtenloket Kinderopvang

Mocht bovenstaande interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kunt u informatie en advies inwinnen en/of mediation aanvragen bij het 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 beste kunt nemen. 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. Verdere informatie over het klachtenloket kinderopvang vindt u op:
https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/

4. Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer u er via de bemiddeling van de klachtencommissie van het Klachtenloket Kinderopvang er nog steeds niet uitkomt, 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.

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.

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

Website Geschillencommissie:
www.degeschillencommissie.nl