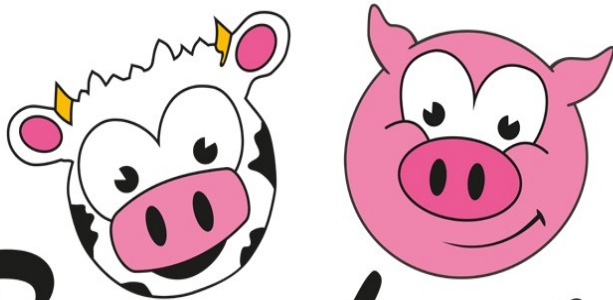


Klachtenregeling

Kinderopvang



't Boerderijke

Inleiding

Als Kinderopvang 't Boerderijke doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kan als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Voordat je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kan je een interne klacht bij ons indienen.

Het is ook mogelijk om direct een interne klacht in te dienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat je klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling lees je verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kan voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kan je een interne klacht indienen?

Je kan bij Kinderopvang 't Boerderijke een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een 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(s)

Wanneer de klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt. In dat geval kan je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van jouw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kan je ook extern jouw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het **Klachtenloket Kinderopvang**. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de **Geschillencommissie Kinderopvang** stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kinderopvang 't Boerderijke dus ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kan je direct jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang 't Boerderijke te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht van Kinderopvang 't Boerderijke hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang 't Boerderijke indient. Je kan dan denken aan een situatie waarbij de persoon die de klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van jouw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang 't Boerderijke
Klacht:	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 van kinderopvang bij Kinderopvang 't Boerderijke gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld <u>in artikel 1.58</u> 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
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 leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over die 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
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Je kan bij ons een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een 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(s)

2.2 We vragen je om jouw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om jouw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Anita van der Kant(klachtenfunctionaris) 0493-399784. Zij kan jou helpen om de klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om jouw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van jouw klacht. We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van jouw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer je ons kunt uitleggen waarom je dit later doet.

2.4 In jouw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop je de klacht indient
- Je naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als je klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar je klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 Jouw klacht kan je indienen bij de klachtenfunctionaris, Anita van der Kant. Zij is te bereiken per e-mail: info@kinderopvangboerderijke.nl

Op de volgende pagina vind je een format van het klachtenformulier.

Intern klachtformulier

U kunt dit formulier inleveren bij of opsturen aan:

Kinderopvang 't Boerderijke
t.a.v. Anita van der Kant
Breemortelweg 12
5753 RH Deurne
0493-399784
info@kinderopvangboerderijke.nl

Datum:

Deze klacht wordt ingediend door:

Naam :

Adres :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer :

Gegevens klacht

1. Naam medewerker (indien de klacht over een gedraging van deze medewerker gaat)

2. Naam groep:

3. Omschrijving van de klacht:

Handtekening:

3. Behandeling van de interne klacht

- 3.1. De klachtenfunctionaris, Anita van der Kant, bevestigt schriftelijk of via de mail de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht
- 3.2. Kinderopvang 't Boerderijke 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 dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht
- 3.3. Kinderopvang 't Boerderijke houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5. De klachtenfunctionaris, Anita van der Kant, 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 tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 3.6. De klager ontvangt van Kinderopvang 't Boerderijke 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 Kinderopvang 't Boerderijke tot dit oordeel is gekomen
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kinderopvang 't Boerderijke neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7. Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel/ en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kan je jouw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kan je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1. Word jouw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar jouw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kan je een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kan je jouw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang 't Boerderijke te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van jouw klacht van Kinderopvang 't Boerderijke hebt ontvangen
- Wanneer in redelijkheid niet van je wordt verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang 't Boerderijke indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

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

4.2. Je moet jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Kinderopvang 't Boerderijke hebt ingediend.

4.3. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Kinderopvang 't Boerderijke zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Externe klachtafhandeling

5.1. Kinderopvang 't Boerderijke maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan tenminste 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 natuurlijke persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3. Kinderopvang 't Boerderijke 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. Kinderopvang 't Boerderijke brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook 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, stelt Kinderopvang 't Boerderijke geen verslag op.