

AAN DE OUDERS EN OVERIGE BETROKKENEN,

Kinderdagverblijf De kleine boom staat voor goede kinderopvang. Wij doen ons uiterste best voor kinderen én ouders. Toch kan het wel eens voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Laat dit ons dan weten. Door uw kritiek kunnen wij De kleine boom verbeteren.

Wij vragen u om onvrede te melden bij één van de leidsters en/of bij Ellen (eigenaresse / houder). Een gesprek tussen de betrokken personen helpt onvrede meestal snel de wereld uit.

Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan kunt u een klacht indienen. Kinderdagverblijf De kleine boom kent een Interne Klachtenregeling en is daarnaast aangesloten bij de externe klachtencommissie Stichting Klachten Kinderopvang (sKK). De sKK is een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Jaarlijks brengt kinderdagverblijf De kleine boom een kort verslag uit van de klachten die in het voorgaande jaar behandeld zijn. Waarin de volgende punten worden beschreven:

1. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling bij Kinderdagverblijf De kleine boom
2. Wijze waarop kinderdagverblijf De kleine boom de regeling onder de aandacht heeft gebracht
3. De samenstelling van de interne en externe klachtencommissie
4. De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
5. Aantal, aard, strekking, oordelen, aanbevelingen, maatregelen naar aanleiding van behandelde klachten

Dit verslag wordt opgestuurd naar de GGD.

Op de volgende pagina's vindt u meer informatie over de:

- 1. Interne Klachtenregeling**
- 2. Externe Klachtenregeling**
- 3. Externe Klachtenregeling voor de Oudercommissie**



1. INTERNE KLACHTENREGELING

1.1 INLEIDING

In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, heeft u als ouder de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenregeling.

1.2 PROCEDURE

1.2.1 U geeft uw klacht aan bij één van de leidsters en/of bij Ellen (eigenaresse / houder).

Vind u dat de klacht niet meer naar tevredenheid is of wordt afgehandeld dan kunt u een beroep doen op de klachtencommissie. U dient uw klacht dan schriftelijk in (per brief of e-mail) aan info@kdvdekleineboom.nl. In uw bericht geeft u duidelijk aan dat het om een formele klacht gaat en geeft u een omschrijving van de klacht. Tevens vermeldt u de wijze waarop hier door de leidsters en/of door Ellen (eigenaresse / houder) is gereageerd en waarom uw onvrede (nog) niet is opgelost.

1.2.2 Formele klacht

Uw klacht wordt behandeld door de klachtencommissie welke bestaat uit:

1. een aangewezen persoon uit de Oudercommissie*;
2. een onafhankelijk persoon buiten kinderdagverblijf De kleine boom;
3. een onafhankelijk persoon buiten kinderdagverblijf De kleine boom.

De ouder uit de oudercommissie zal fungeren als voorzitter en secretaris van de klachtencommissie en mag teken delegeren naar de overige 2 commissieleden.

1.2.3 Stappenplan bij de behandeling van een klacht

Stap 1: Indienen van een klacht

a) De klacht moet schriftelijk worden ingediend. De volgende zaken moeten duidelijk zijn:

Een klacht omvat tenminste:

- Naam, adres en telefoonnummer en indien mogelijk e-mailadres van de klager;
- Voor zover van toepassing naam en geboortedatum en groep van het kind;
- De datum waarop de gebeurtenis plaatsvond;
- De datum waarop brief of mail is opgesteld/verzonden;
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- De reden/het doel waarom hierover een klacht wordt ingediend;
- Een beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- De bevestiging dat de klager akkoord gaat met het Klachtenreglement van kinderdagverblijf De kleine boom;
- Een handtekening gezet door of namens de ouders onder de klacht.

b) De Interne Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

1. de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals hierboven beschreven
2. de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement;
3. de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;



4. de klacht kennelijk ongegrond is;
5. het belang van de klager of het gezicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
6. de klager een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden;
7. een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Interne Klachtencommissie;
8. de klager geen gegevens aan de Interne Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Interne Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht;
9. de klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.

De voorzitter van de Interne Klachtencommissie beslist, na overleg met de andere commissieleden, of een klacht in behandeling wordt genomen, dan wel wordt voortgezet en bevestigt **binnen 5 werkdagen** schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger en aan de organisatie. Indien van toepassing bericht de secretaris de ouder/verzorger bij de ontvangstbevestiging dat de behandeling van de klacht voor bepaalde of onbepaalde termijn wordt opgeschort, opdat de ouder in de gelegenheid wordt gesteld de klacht eerst aan de organisatie voor te leggen.

Indien de ouder/verzorgende Interne Klachtencommissie alsnog verzoekt de klacht in behandeling te nemen, geldt het moment van deze mededeling als moment van ontvangst van de klacht voor de bepaling van de termijnen van verdere behandeling.

Stap 2: Onderzoek naar de klacht

Zowel de klager als de betrokkene(n) worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid. Tenzij het nodig wordt geacht dat de partijen afzonderlijk worden gehoord, of als één van de partijen hierom verzoekt. Er kan, indien de betrokken partijen daarmee akkoord gaan, informatie bij derden worden ingewonnen. De resultaten worden aan de betrokken partijen voorgelegd en beide partijen kunnen daarop reageren. De klachtencommissie deelt haar eindoordeel gemotiveerd mee aan de klager en aan de betrokkene(n).

Stap 3: Verslaglegging

De klachtencommissie zorgt voor de registratie van de ontvangen klachten en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd: de aard van de klacht, de genomen beslissing en de motivering daarvan.

Het aantekenen van bezwaar

Mocht een klacht intern niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan een ouder/verzorger zich wenden tot een Externe klachtencommissie zoals staat beschreven in hoofdstuk 2. Deze commissie is belast met de behandeling van klachten van cliënten en zorgaanbieders.



2. EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE VOOR OUDERS

Kinderdagverblijf De kleine boom is aangesloten bij de externe klachtencommissie sKK.

De sKK is een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

De sKK is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. sKK is telefonisch bereikbaar op 0900-0400034 en per e-mail: info@klachtkinderopvang.nl.

Voor meer informatie kunt u terecht op de website: www.klachtkinderopvang.nl

3. EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE VOOR DE OUDERCOMMISSIE

Kinderdagverblijf De kleine boom is aangesloten bij de klachtenkamer. De klachtenkamer is er voor geschillen tussen de oudercommissie en het kinderdagverblijf en geeft oudercommissies de gelegenheid om een klacht in te dienen over de uitvoering van het adviesrecht binnen hun Kinderdagverblijf.

De Klachtenkamer heeft een uitgebreide website www.klachtenkamer.nl
Informatie is op te vragen via de email: klachtenkamer@klachtkinderopvang.nl, of telefonisch met 0900-0400034 of via postbus 398, 3740 AJ te Baarn.

