

Klachtenregeling kinderdagverblijf *De kleine boom*

Als kinderdagverblijf *De kleine boom* doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u 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. De regeling voldoet aan de eisen uit de *Wet kinderopvang*, artikelen 1.57b en 1.57c

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of de eigenaar zijn als het om een situatie op de groep gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij de oudercommissie van kinderdagverblijf *De kleine boom* indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen, bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en wordt besproken in de oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de *Wet kinderopvang* verplicht te doen.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij kinderdagverblijf *De kleine boom* 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 uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de *Meldcode kindermishandeling kinderopvang* gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Indienen van een interne klacht

We vragen u om uw interne klacht schriftelijk bij ons in te dienen, via **oudercommissie@kdvdekleineboom.nl**. We verzoeken u niet te lang te wachten met het indienen van uw klacht. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk, behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de betrokkene(n), als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker(s)
- Een omschrijving van de klacht

Behandeling van de interne klacht

De klachtenfunctionaris in de oudercommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Kinderdagverblijf *De kleine boom* 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.

Kinderdagverblijf *De kleine boom* houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtenfunctionaris uit de oudercommissie bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/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.

De klager ontvangt van kinderdagverblijf *De kleine boom* 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 kinderdagverblijf *De kleine boom* tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen kinderdagverblijf *De kleine boom* neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Hiermee wordt uw interne klacht een externe klacht.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling via www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/). Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van kinderdagverblijf *De kleine boom* te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen zes weken) een beoordeling van uw klacht van kinderdagverblijf *De kleine boom* heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderdagverblijf *De kleine boom* indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

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

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen twaalf maanden nadat u de klacht bij kinderdagverblijf *De kleine boom* heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en kinderdagverblijf *De kleine boom* zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Klachtenverslag

Kinderdagverblijf *De kleine boom* maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste 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;
- 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.

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 natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

Kinderdagverblijf *De kleine boom* 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. Kinderdagverblijf *De kleine boom* 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. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt kinderdagverblijf *De kleine boom* geen verslag op.