

# Intern Klachtreglement

## Inleiding

Kinderopvang De Vlindertuin heeft in het kader van de 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.

Een klacht kan worden ingediend bij de eigenaar, Conny Adams.  
Zij is te bereiken per email: [info@kinderopvangvlindertuin.nl](mailto:info@kinderopvangvlindertuin.nl)

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.  
Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de

Geschillencommissie  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)  
070-3658814.

Kinderopvang De Vlindertuin is hierbij aangesloten. Als u uw klacht hier aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld

## 1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang De Vlindertuin
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang De Vlindertuin
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene 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 diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar verzet.

## **2. 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.

## **3. Indienen klacht**

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden 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 en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **4. Behandeling klacht**

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

## **5. Externe klachtafhandeling**

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 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.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang De Vlindertuin, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Indien u nog tips, ideeën of opmerkingen heeft over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als een verbeterpunt. U kunt dit altijd doorgeven aan C. Adams en/of mailen naar [info@kinderopvangvlindertuin.nl](mailto:info@kinderopvangvlindertuin.nl)

## Klachtenformulier

Kinderopvang De Vlindertuin hecht waarde aan professionaliteit, kwaliteit en aan de inspraak van ouders. Ondanks alle inspanningen om de communicatie met de oudercommissie naar wens te laten verlopen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dit willen wij dan graag van u vernemen.

Als u een klacht heeft over de dienstverlening van onze opvangvoorziening, vragen we u om het probleem eerst met de betrokken persoon of met de verantwoordelijke te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand, dat door een gesprek rechtgezet kan worden. Als dit gesprek geen oplossing biedt, kunt u uw klacht op dit formulier vermelden. Gelijktijdig met dit formulier wordt ook onze klachtenreglement aan u verstrekt. Kinderopvang De Vlindertuin verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk een gepaste oplossing voor uw klacht te zoeken.

Een klacht moet verplicht eerst bij de houder ingediend worden en die moet binnen zes weken reageren. Is die reactie niet naar tevredenheid van de ouder of blijft reactie helemaal uit binnen de termijn, dan kunnen ouders de geschillencommissie inschakelen.

### Uw gegevens

Naam	
Naam kind(eren)	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoon	
Mobiel	
E-mail	

### Voorval

Datum en tijdstip van het voorval	
Soort melding	<input type="checkbox"/> klacht manager/directie <input type="checkbox"/> klacht medewerker <input type="checkbox"/> schade privé eigendom <input type="checkbox"/> verbetervoorstel <input type="checkbox"/> kindermishandeling <input type="checkbox"/> administratie of facturering <input type="checkbox"/> aanmelding <input type="checkbox"/> plaatsing <input type="checkbox"/> verzorging op de groep <input type="checkbox"/> informatieverstrekking <input type="checkbox"/> dienstverlening <input type="checkbox"/> voorzieningen <input type="checkbox"/> accommodatie <input type="checkbox"/> overig, namelijk
Ernst van het voorval	<input type="checkbox"/> laag <input type="checkbox"/> midden <input type="checkbox"/> hoog
Mate waarin het voorval voorkomt	<input type="checkbox"/> incidenteel <input type="checkbox"/> regelmatig <input type="checkbox"/> structureel
Betrokkene(n) bij voorval	<input type="checkbox"/> kind, nl <input type="checkbox"/> leverancier, nl

Van Kinderopvang de Vlindertuin	O medewerker, nl O Anders, nl	O materiaal of middel, nl
Suggesties voor de oplossing van de klacht		
Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht?	Ja / nee, toelichting	
Is de klachtmelder tevreden en de klacht opgelost?	Zo ja / nee, waarom niet en wat zijn de vervolgstappen?	
Aanvullende opmerkingen		

In ontvangst genomen door	
Functie	
Datum ontvangst	
Registratienummer	
De klacht heeft betrekking op	
Wie of wat is bij de melding betrokken	

Dank voor u melding.

Wij zullen uw klacht binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigen en binnen 10 werkdagen wordt de afhandelingstermijn bekend gemaakt. Wij zullen uw klacht altijd serieus nemen en binnen 6 weken afhandelen. Wij beschouwen het indienen van een klacht als een mogelijkheid om onszelf te verbeteren en de kwaliteit te waarborgen.

Datum:

Naam klachtbehandelaar:

Handtekening klachtbehandelaar:

.....

.....