


## 14. VERBETERINGEN EN OVERIG

	<b>Klachtenreglement</b>	
Bestemd voor:	Ouders en medewerkers	

### Inleiding

Onze opvang 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.


Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie/leidinggevende. Dit kan per e-mail [info@kinderdagverblijfpippilotta.nl](mailto:info@kinderdagverblijfpippilotta.nl). Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op de website: <https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/adr-reglement.pdf>.

### Definities

Organisatie:	Kinderdagverblijf Pippilotta
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij onze opvang
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
Leidinggevende:	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 kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillen-afhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

	Code	Versienummer	Datum	Pagina
	14.14-FOR-ALG	1	1-11-23	1 van 3

## 14. VERBETERINGEN EN OVERIG

	<b>Klachtenreglement</b>	
Bestemd voor:	Ouders en medewerkers	

### Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan 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 leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

### Indienen van een interne klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Dit is nodig om de klacht formeel in behandeling te nemen.

De klacht kan ingediend worden over:


- Een gedraging van een houder, een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting kind of ouder.
- Een werkwijze of regel binnen kinderdagverblijf Pippilotta.
- De overeenkomst tussen houder en de ouder(s).

De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn waarbij 6 weken 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.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag betreffen dan treedt de: *Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling* in werking. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de Meldcode zijn doorlopen en de ouder nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of overeenkomst. Dan kan er alsnog een klacht via deze klachtregeling worden ingediend.

### Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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.

	Code	Versienummer	Datum	Pagina
	14.14-FOR-ALG	1	1-11-23	2 van 3

## 14. VERBETERINGEN EN OVERIG

	<b>Klachtenreglement</b>	
Bestemd voor:	Ouders en medewerkers	

- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### Externe klachtafhandeling


- 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 Kinderopvang.
- 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.
- Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

### Klachtenjaarverslag

Kinderdagverblijf Pippilotta maakt over ieder jaar een klachtenjaarverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan de volgende zaken beschreven:

- Korte beschrijving van de klachtregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de klachten;
- De strekking van de oordelen de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In dit verslag zijn de oordelen over de klachten nooit terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen. Behalve wanneer het de houder zelf betreft. Het verslag wordt door de houder naar de toezichthouder van de GGD gestuurd. Op hetzelfde moment wordt het verslag onder de aandacht gebracht van de ouders en besproken met de OC indien aanwezig. Zijn er geen klachten ingediend dan stelt de houder geen verslag op.

	Code	Versienummer	Datum	Pagina
	14.14-FOR-ALG	1	1-11-23	3 van 3