

# Klachtenregeling ouders



*Kinderopvang op z'n leukst!*

## Colofon

Klachtenregeling  
Eigenaar: directeur  
Validatie: bestuurder  
Versie: 1.0

## Inhoudsopgave

<b>Colofon .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Definities .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Voortraject klacht.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Toepassingsgebied .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Uitgangspunten bij indiening van een klacht .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Intrekken van een klacht .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Interne klachtafhandeling .....</b>	<b>10</b>
<b>8. Behandeling klacht .....</b>	<b>11</b>
<b>9. Bijstand .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Inzagerecht.....</b>	<b>13</b>
<b>11. Klachtenverslag .....</b>	<b>14</b>
<b>12. Externe klachtafhandeling .....</b>	<b>15</b>
Klachtenloket.....	15
Geschillencommissie .....	15

## Colofon

Wijzigingen aangebracht op:

15-02-2022: emailadres is aangepast naar [directiehvt@kinderopvanghofvantwente.nl](mailto:directiehvt@kinderopvanghofvantwente.nl)

15-02-2022: meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling staat op ouderportaal in plaats van website.

## 1. Inleiding

In deze klachtenregeling beschrijven we de afhandeling van klachten door Kinderopvang Ludiek conform artikel 1.57b en artikel 1.57c van de Wet Kinderopvang.

Deze regeling heeft betrekking op zowel de werkwijze rondom de interne als de externe afhandeling van de klachten. Een regeling voor het omgaan met klachten is in meer dan één opzicht van belang. Het is een voorwaarde voor het serieus omgaan met inbreng van onze ouders en de oudercommissie; de ouders van de kinderen. De inbreng van ouders speelt een belangrijke rol bij verbetering van de kwaliteit van de geboden dienstverlening.

Een ouder heeft een klacht....Wat nu?

Ondanks onze inspanningen kan het gebeuren dat de ouder/oudercommissie het ergens niet mee eens is, niet tevreden is over de opvang of vindt dat er een fout is gemaakt binnen de organisatie. Wij stellen het bijzonder op prijs wanneer een ouder haar/zijn klacht bij ons meldt. Hierbij leggen wij in het kort uit hoe een klacht van een ouder kan worden geuit.

## 2. Definities

Organisatie: Kinderopvang Ludiek

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang Ludiek

Rol Klachtencoördinator: De manager bedrijfsbureau heeft de rol van klachtencoördinator, die de klachten registreert en die de procedure bewaakt. Zij heeft een overkoepelende en signalerende functie.

Clustermanager: Diegene die leiding geeft aan het kindcentrum waar het kind is geplaatst en degene die de klacht behandelt.

Ouder: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang Ludiek, voor de opvang van zijn - of haar (aan de zorg toevertrouwde) kinderen.

Klager: De ouder/verzorger of oudercommissie die een klacht indient bij Kinderopvang Ludiek of aan Klachtenloket Kinderopvang of aan Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van de klager over de wijze waarop hij/zij is behandeld door Kinderopvang Ludiek. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van Kinderopvang Ludiek.

Klachtenloket kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### **3. Voortraject klacht**

Als een ouder niet tevreden is over iets dat zich op het kindcentrum afspeelt, gaat de organisatie er vanuit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is, afhankelijk van de situatie, de medewerker op de groep of de clustermanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden.

Mocht het een situatie betreffen waarbij de ouder het gevoel heeft dit niet met de clustermanager of medewerker te kunnen bespreken, kan er contact opgenomen worden met Manager Bedrijfsbureau en /of Directeur-Bestuurder.

## **4. Toepassingsgebied**

De klachtenregeling is van toepassing voor alle klanten van Kinderopvang Ludiek en heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

## 5. Uitgangspunten bij indiening van een klacht

1. Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies.
2. Een klacht kan ingediend worden door:
  - \* de ouder/verzorger;
  - \* zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger;
  - \* natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
3. Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.
4. De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt.
5. Een klacht kan schriftelijk (mail) worden ingediend.



## **6. Intrekken van een klacht**

De klager kan te allen tijde de klacht intrekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de klachtencoördinator. Bij intrekking van de klacht door de klager is de klachtencoördinator bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

## 7. Interne klachtafhandeling

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan bij de clustermanager of mailen naar [info@kinderopvangludiek.nl](mailto:info@kinderopvangludiek.nl). De klacht wordt door de clustermanager en de klachtencoördinator gelezen. Binnen 5 werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging.
2. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
3. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze meldcode staat op in het ouderportaal van Kinderopvang Ludiek. De procedure voor deze situatie staat beschreven in de meldcode. Deze klachtenprocedure komt dan te vervallen.
4. Wanneer het een klacht betreft over de clustermanager, kan de klager de klachtencoördinator rechtstreeks benaderen via het emailadres [directie@kinderopvangludiek.nl](mailto:directie@kinderopvangludiek.nl). De klachtencoördinator bekijkt welke stappen er genomen dienen te worden.

## 8. Behandeling klacht

In onderstaand stappenplan worden de stappen beschreven op welke manier Kinderopvang Ludiek met een klacht om gaat. In de interne klachtenprocedure van Kinderopvang Ludiek zijn rollen, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten binnen deze procedure beschreven.

1. De clustermanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht. De clustermanager overlegt met de directeur over de inhoudelijke behandeling van de klacht als de klager de oudercommissie is.
2. De clustermanager neemt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager. Bij klacht van de oudercommissie wordt contact opgenomen met de voorzitter van de oudercommissie.
3. De clustermanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager kan hier zowel schriftelijk als telefonisch over worden geïnformeerd. Dit wordt bij het eerste contactmoment na het indienen van de klacht afgestemd.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Wie dit hoor-wederhoor toepast, is afhankelijk van de klacht.
6. De klachtencoördinator 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 clustermanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen een termijn van 4 weken na de ontvangstbevestiging afgehandeld.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager ontvangt deze reactie van de clustermanager of van de klachtencoördinator.

## **9. Bijstand**

De klager en degene waarover geklaagd wordt, kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. Eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de klager.

## **10. Inzagerecht**

Zowel de klager, de betrokken medewerker en de directie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

## **11. Klachtenverslag**

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door de klachtencoördinator. Jaarlijks wordt een klachtenverslag opgesteld over het voorgaande jaar die voldoet aan Wet kinderopvang artikel 1.57b, lid 4, 5, 6. Deze wordt opgenomen in het jaarverslag van Kinderopvang Ludiek.

## 12. Externe klachtafhandeling

Ouder(s)/verzorger(s) kunnen direct contact opnemen met het klachtenloket en de geschillencommissie. Op zowel de website van het klachtenloket als de geschillencommissie is het reglement van deze beide organisaties in te zien.

### *Klachtenloket*

Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de klager en de organisatie.

Het Klachtenloket Kinderopvang en peuterspeelzalen is te bereiken via [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl), [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl) of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (Euro 0,20 per gesprek).

### *Geschillencommissie*

De klacht kan ook ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie:

- Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.
- Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur, lokale gesprekskosten)

Het reglement van de Geschillencommissie kan de ouder vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).