

Klachtenregeling

& vriendjes



K I N D E R O P V A N G

Wij doen elke dag ons uiterste best om een helder en zorgvuldig beleid te voeren, waarbij de kinderen en hun ontwikkeling centraal staan. We vangen de kinderen op en bieden een plek waar zij zich veilig, gewaardeerd, thuis en geliefd voelen. We geven ze de aandacht die zij nodig hebben, zodat zij zich harmonieus en gezond kunnen ontwikkelen tot kinderen die goed in hun vel zitten.

Toch kan het gebeuren dat u als ouder ergens ontevreden over bent. Als u een klacht heeft, bespreek dit bij voorkeur zo snel mogelijk met de eigenaresse van &Vriendjes of met de betrokken medewerker. Wij staan open voor feedback en we gaan hierover dan ook het liefst meteen met elkaar in gesprek om tot een oplossing te komen. Indien gewenst kunt u altijd een formele interne klacht indienen. Daarvoor hebben wij een klachtenregeling getroffen. In deze regeling beschrijven we hoe u een klacht in kunt dienen, hoe we deze behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van de klacht.

Interne klachten indienen

Ouders en de oudercommissie kunnen bij kinderopvang &Vriendjes een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder (eigenaresse van &Vriendjes) of een van haar medewerkers jegens een ouder of kind
- de overeenkomst tussen houder en ouder(s)
- een werkwijze of regel bij kinderopvang &Vriendjes

Wanneer de klacht een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling betreft, treedt eerst de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Heeft u hierna nog steeds een klacht over een gedraging, werkwijze of overeenkomst, kunt u alsnog een klacht indienen.

Externe 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.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, kinderopvang &Vriendjes dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

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.

Klachtenregeling

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang &Vriendjes
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen
Ouder:	de ouder/verzorger van het kind dat van kinderopvang bij &Vriendjes gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang
Houder:	de eigenaresse van kinderopvang &Vriendjes
Klager:	de ouder of oudercommissie die de klacht indient
Medewerker:	de houder, personen in dienst van de houder of personen die werken door tussenkomst van de houder
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie Kinderopvang:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend
Schriftelijk:	een brief per post of een e-mail
Overeenkomst:	het contract en bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Ouders en de oudercommissie kunnen bij kinderopvang &Vriendjes een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder (eigenaresse van &Vriendjes) of een van haar medewerkers jegens een ouder of kind
- de overeenkomst tussen houder en ouder(s)
- een werkwijze of regel bij kinderopvang &Vriendjes

2.2 Een formele klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend bij de houder. Zij is te bereiken via kinderopvangenvriendjes@gmail.com. Vindt u het lastig om de klacht op te schrijven, neem dan telefonisch contact op met de houder. Zij kan helpen om de klacht op papier te zetten. Dit is nodig om de klacht formeel in behandeling te nemen. Zo kunnen wij klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Een klacht moet binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht worden ingediend. Onder een redelijke termijn verstaan wij binnen twee maanden.

2.4 In uw klacht moeten in elk geval de volgende gegevens staan:

- datum waarop u de klacht indient
- uw naam, adres en telefoonnummer
- de locatie en/of groep waar de klacht over gaat
- indien van toepassing de naam van degene waar de klacht over gaat
- een omschrijving van de klacht

3. Behandeling van de klacht

3.1 De houder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager/ouder. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Kinderopvang &Vriendjes 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.

3.3 Kinderopvang &Vriendjes houdt de klager/ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

3.5 De houder bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij houdt u zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Zij zorgt ervoor dat zij de klacht – rekening houdend met de aard van de klacht – zo snel mogelijk afhandelt. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager/ouder ontvangt van kinderopvang &Vriendjes 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 kinderopvang &Vriendjes tot dit oordeel is gekomen
- als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen kinderopvang &Vriendjes neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd

3.7 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.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van kinderopvang &Vriendjes te hebben doorlopen:

- als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen

- wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderopvang &Vriendjes 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.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang &Vriendjes voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij kinderopvang &Vriendjes heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en kinderopvang &Vriendjes zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Jaarverslag klachten

5.1 Kinderopvang &Vriendjes maakt over ieder kalenderjaar waarin klachten zijn geweest voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar een jaarverslag klachten. Hierin nemen wij ten minste het volgende op:

- een korte beschrijving van de klachtenregeling
- informatie over de manier waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie

5.2 In dit jaarverslag zijn de oordelen over klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen.

5.3 Dit jaarverslag maken en delen we met ouders via WhatsApp in de algemene ouderapp en sturen wij vóór 1 juni naar de toezichthouder van de GGD volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt kinderopvang &Vriendjes geen verslag op.