



Klachtreglement

Chr. Kinderdagverblijf De Regenboog

Beemdweg 5 2969 CD Oud-Alblas

Inleiding

Klachtenregeling

Iedere kinderopvangorganisatie moet een klachtenregeling hebben, waarin voor ouders en oudercommissies wordt vermeld hoe de organisatie omgaat met klachten van ouders en oudercommissies.

Klachtverslag

Vanaf 2017 moeten kinderopvangorganisaties een klachtenverslag opstellen over het voorgaande jaar, als er in dat jaar schriftelijke klachten ontvangen zijn. In het verslag moeten de schriftelijke klachten en extern behandelde klachten vermeld worden.

Christelijk kinderdagverblijf De Regenboog 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 passende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze schriftelijk (e-mail) worden ingediend bij eigenaresse; Jantine van der Rhee. U kunt haar bereiken per e-mail: kdv.oudalblas@outlook.com. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht deze klachtafhandeling niet leiden tot een passende 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 onze website.

[Klachtreglement](#)

Chr. Kdv De Regenboog:

Beemdweg 5 2969CD Oud-alblas, tel nr: 06122265047, @: kdv.oudalblas@outlook.com

1. Definities

Organisatie:	Chr. Kinderdagverblijf De Regenboog te oud-alblas.
Medewerker:	Alle Ped. Werkers/medewerkers werkzaam bij kinderdagverblijf De Regenboog.
Eigenaresse/leidinggevende:	Jantine van der Rhee, eigenaar en leidinggevende van Chr. kdv De Regenboog te oud-alblas.
Ouder/verzorger:	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 (pleeg) 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 geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' (per e-mail) verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Klachtreglement

Chr. Kdv De Regenboog:

Beemdweg 5 2969CD Oud-alblas, tel nr: 06122265047, @: kdv.oudalblas@outlook.com

2. 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 eigenaresse. Leidt dit niet tot een passende 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 de datum, voor en achternaam van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een duidelijke omschrijving van de klacht.**
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De eigenaresse zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De eigenaresse bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De eigenaresse houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud wordt er onderzoek gedaan naar (het voorval van de) klacht of de situatie (omstandigheden) betreffende de klacht.

Klachtreglement

Chr. Kdv De Regenboog:

Beemdweg 5 2969CD Oud-alblas, tel nr: 06122265047, @: kdv.oudalblas@outlook.com

- 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 eigenaresse 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 eigenaresse 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 passende 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 *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.



www.klachtenloket-kinderopvang.nl



www.degeschillencommissie.nl

Klachtreglement

Chr. Kdv De Regenboog:

Beemdweg 5 2969CD Oud-alblas, tel nr: 06122265047, @: kdv.oudalblas@outlook.com

Bijlage:

Een interne klacht

De ouder kan zijn/haar klacht bij de pedagogisch medewerker en/of leidinggevende mondeling of schriftelijk kunnen melden. In de klachtregeling kunt u aangeven bij wie de klacht schriftelijk kan worden ingediend. Het is van groot belang dat de klacht op de juiste plaats terecht komt en serieus wordt behandeld.

Een externe klacht

Soms willen ouders de klacht niet eerst intern bespreken, maar willen zij meteen extern om raad en advies vragen. In dat geval komen zij bij het Klachtenloket Kinderopvang uit. Onze medewerkers zullen dan contact met u zoeken en proberen te bemiddelen.

Klachtproces

Iedere ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van het kind dat wordt opgevangen, kan een klacht indienen tegen uw organisatie. Daarnaast kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht.

Te allen tijde kan informatie en advies worden ingewonnen bij het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kan dit loket bemiddelen tussen u en de ouder of oudercommissie.

Neemt u voor vragen contact op met de medewerkers van het loket: via de het contactformulier op de website.

Klacht indienen bij de Geschillencommissie

Ouders en oudercommissies kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer:

- De organisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd.
- De ouders of oudercommissie en de organisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- De organisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.

Klachtreglement

Chr. Kdv De Regenboog:

Beemdweg 5 2969CD Oud-alblas, tel nr: 06122265047, @: kdv.oudalblas@outlook.com