



KLACHTENPROCEDURE

KINDERDAGVERBLIJF IN DE WOLKEN

Kinderdagverblijf "in de Wolken"
Fairoaksbaan 91
3045 AS Rotterdam
Tel. 010-4627608
www.kdv-indewolken.nl

Januari 2018

1 INLEIDING

Kinderdagverblijf in de Wolken 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/verzorgers. 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 worden ingediend. Deze klacht kan worden ingediend bij de directeur. Zij is te bereiken via postadres Fairoaksbaan 91, 3045 AS Rotterdam of per email: k.kok@kdv-indewolken.nl. Een formele klacht dient altijd schriftelijk of per e-mail te worden ingediend.

Deze klachtenprocedure beschrijft welke stappen er genomen kunnen worden indien de ouders/verzorgers of de Oudercommissie, van kinderen die op Kinderdagverblijf "in de Wolken" worden opgevangen, klachten hebben die betrekking hebben op Kinderdagverblijf "in de Wolken".

1.1 DEFINITIES

| | |
|----------------------|--|
| Kinderdagverblijf: | Kinderdagverblijf in de Wolken. |
| Medewerker: | De medewerk(st)er die werkzaam is bij Kinderdagverblijf in de Wolken. |
| Directie: | Mevrouw K. Kok-Bosman |
| Ouder: | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kinderdagverblijf in de Wolken, voor de opvang van zijn/haar kinderen. Met "ouder" wordt in deze procedure ook verzorger bedoeld. |
| Klager: | De ouder die een klacht indient. |
| Klacht: | Schriftelijke uiting van ongenoegen. |
| Geschillencommissie: | Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling. |

2 INTERNE EN EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

De Wet kinderopvang schrijft voor dat er voor de kinderopvang, naast een interne klachtenprocedure, ook een externe klachtenprocedure moet zijn. De externe klachtenprocedure voor de kinderopvang is vanaf januari 2016 verplicht neergelegd bij de landelijke "Geschillencommissie Kinderopvang".

(Tot en met 31 december 2015 was Kinderdagverblijf "in de Wolken" aangesloten bij het ZcKK.)

Op het moment dat interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing dan staat het ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/> of aanmelding van de klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Op de website

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/> vindt u de procedure/reglement van deze externe commissie.

De interne klachtenprocedure wordt onderstaand verder beschreven.

3 VOORTRAJECT VAN EEN KLACHT

Als een ouder een klacht heeft gaat de directie er vanuit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep.

Het kan zijn dat een ouder het niet eens is met bijvoorbeeld de uitvoering van de overeenkomst die is afgesloten of de doorbelaste kosten hiervan, of de werkwijze en/of het (pedagogisch) beleid van het kinderdagverblijf.

Niet elke soort klacht kan hier worden beschreven. Elke ouder ervaart op zijn eigen wijze wat voor hem of haar onvrede geeft. Vaak zijn het "kleine klachten" die snel opgelost kunnen worden door een juiste communicatie. Van belang is wel dat onvrede die voortduurt beter zo snel mogelijk als klacht kan worden neergelegd bij de desbetreffende betrokkene. Vaak kan zo de meeste onvrede snel worden weggenomen.

Mocht dit toch niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directie. Leidt dit ook niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend bij de directie.

4 TE NEMEN STAPPEN BIJ INDIENEN VAN KLACHTEN

- A. Als eerste kan een klacht worden besproken met de (betrokken) medewerkster .
- B. Als tweede kan een klacht worden besproken met de directie.
- C. Als derde kan er over een klacht advies gevraagd worden bij de Oudercommissie. Bijv. over klachten m.b.t. het Pedagogisch Beleid.
- D. Als vierde kan er een formele klacht worden ingediend bij de directie.
- E. Als vijfde kan een klacht worden ingediend bij de landelijke "Geschillencommissie Kinderopvang".

Het kan zijn dat de ouder vindt dat om bepaalde redenen niet eerst stap A wordt genomen maar direct stap B. Het is niet verplicht om altijd bovenstaande volgorde te hanteren. Het is aan de ouder zelf om dat te bepalen. Wel is het dan aan de behandelende partij om te adviseren of er eerst nog een eerdere stap moet worden genomen. Indien van toepassing zal hierover nadere communicatie volgen met de betrokken ouder.

5 INDIENEN VAN EEN FORMELE KLACHT

Een formele 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, de naam van het kind van de ouder, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een duidelijke omschrijving van de klacht. Tevens kan hierbij aangegeven worden welke stappen er al zijn genomen in het voortraject van de klacht en hoe de beantwoording daarvan was.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en wordt de klachtenprocedure daarmee afgesloten.

6 BEHANDELING VAN EEN FORMELE KLACHT

- De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De directie 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 directie 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 directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot 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 directie indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes 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 de directie, aanhangig gemaakt te zijn bij de *Geschillencommissie*.
- De looptijd van de beantwoording door de *Geschillencommissie* is o.a. afhankelijk van de volledigheid en tijdigheid van aangeleverde gegevens van alle betrokken partijen. Vervolgens wordt er een zitting gehouden. In principe geldt een termijn van 6 maanden. Wel volgt er binnen 1 maand na de zitting een voor alle partijen bindende uitspraak.

7 TOT SLOT

Het streven is er natuurlijk om onvrede bij ouders (en Oudercommissie) te voorkomen. Echter in de praktijk zal altijd blijken dat niet alles vlekkeloos en naar ieders tevredenheid verloopt. Met het volgen van deze klachtenprocedure worden mogelijke klachten hopelijk in een zo vroeg mogelijk stadium opgelost.