



# KLACHTENREGELEMENT

## Madeliefje

## **Klachtenreglement**

### **Inleiding**

Ondanks al onze inspanningen, kan het zijn dat er iets misgaat in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderdagopvang. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekortschieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd.

De kinderopvang kent een uitgebreide regeling op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarden Kinderopvang en de Wet Klachtrecht.

KinderopvangMadeliefje heeft voor klachten van ouders/ de oudercommissie een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouder(s)/ verzorger(s). Madeliefje is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Tijdens het kennismakingsgesprek dat met ouders wordt gehouden voor de start van de opvang van hun kind, via onze website, nieuwsbrief en via onze huisregels worden ouders geïnformeerd over onze interne en externe klachtenregeling.

Zoals we al schreven is kinderopvang mensenwerk en daarom stellen wij het op prijs dat een klacht eerst bespreekbaar wordt gemaakt bij de direct betrokkene. Meestal leidt dit tot een oplossing als dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie (Dina Daoud). Deze is te bereiken per e-mail: [info@kdvmadeliefje.nl](mailto:info@kdvmadeliefje.nl). Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend.

#### **1. Voortraject klacht**

Als een ouder/ verzorger een klacht heeft gaat Madeliefje ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt.

Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een afspraak gemaakt buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang, zodat de klacht in alle rust besproken kan worden om tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht neergelegd worden bij de klachtenfunctionaris (Dina Daoud). De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te worden bij de klachtenfunctionaris, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

## **2. Indienen klacht**

- 2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij maximaal 2 maanden 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/ de groep en een omschrijving van de klacht.
- 2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **3. Behandeling klacht**

- 3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger.
- 3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 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.
- 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Wanneer de Interne klachtenprocedure geen oplossing heeft geboden, dan heeft de ouder het recht om zich tot de Geschillen Commissie Kinderopvang te wenden.

De geschillencommissie heeft als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling.

Ouders zijn van dit loket op de hoogte en kunnen via de website [Voor Ouders - Klachtenloket Kinderopvang \(klachtenloket-kinderopvang.nl\)](#) gebruik maken van dit loket alvorens eventueel een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie kan opgevraagd worden bij de klachtenfunctionaris, ook is hier informatie over te vinden op onze website: [www.kinderopvangmadeliefje.nl](http://www.kinderopvangmadeliefje.nl)

#### **4. Externe klachtafhandeling**

- 4.1 Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 4.2 De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. [Kinderopvang - De Geschillencommissie](#)
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Daar waar gesproken wordt over schriftelijk kan ook elektronisch gelezen worden