

**Klachtenreglement
Kinderwoud Kinderopvang**



Kinderwoud
Trambaan 1E - Heerenveen
Postbus 304 - 8440 AH Heerenveen
T: 0513 - 610 825
www.kinderwoud.nl

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
1. Definities	2
2. Voortraject	3
3. Indienen klacht	3
4. Behandeling klacht	3
5. Externe klachtafhandeling	4

Inleiding

Kinderwoud 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.

Kinderwoud hecht waarde aan het bieden van kwaliteit. Bij ontevredenheid of een klacht wil Kinderwoud dit graag horen van ouders/verzorgers. Dit draagt bij aan het kritisch blijven kijken naar de geboden diensten en daarmee de dienstverlening.

Ouders maken bij voorkeur hun klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene/verantwoordelijke. Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencoördinator van Kinderwoud. In hoofdstuk 3 wordt beschreven hoe de klacht dient te worden ingediend.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunnen ouders zich voor informatie, advies en mediation wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang te Den Haag via www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Wanneer het geschil tussen ouders en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang via www.degeschillencommissie.nl. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Definities

Organisatie:	Kinderwoud, waaronder begrepen alle bestuursleden, medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
Medewerker:	een persoon werkzaam bij Kinderwoud, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij Kinderwoud (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van Kinderwoud diensten verlenen.
Klachtencoördinator:	de medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur en die voorlichtende en ondersteunende activiteiten uitvoert welke gericht zijn op het optimaliseren van de dienstverlening aan de klant/klager.
Clustermanager: Facilitair bureau:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst. huisvesting van de afdelingen Personeel & Organisatie, Planning & Plaatsing, Financiën, Secretariaat, Kwaliteit, Communicatie, Huisvesting, de Pedagoog, de Manager Kinderopvang en de Directie.
Gastouderbureau:	de medewerkers van het gastouderbureau begeleiden en adviseren ouders en gastouders bij gastouder- en thuisopvang. Het gastouderbureau wordt aangestuurd door de coördinator gastouderbureau.
Ouder:	klant, een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie, voor de opvang van zijn/haar kind(eren).
Gastouder:	een gastouder is verantwoordelijk voor de dagelijkse verzorging, begeleiding en opvoeding van gastkinderen in een woonhuis.
Klager:	de ouder/gastouder die een klacht indient.
Klacht:	schriftelijke uiting van ontevredenheid over de werkwijze van de organisatie of de gedragingen van haar medewerkers.
Klachtenloket Kinderopvang:	instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.
Daar waar in het klachtenreglement ouder wordt genoemd, wordt ook gastouder bedoeld.

2. Voortraject

Wanneer de ouder ontevreden is over de werkwijze van de organisatie of de gedragingen van haar medewerkers, gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep, facilitair bureau of gastouderbureau. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de ouder en/of de medewerker zich wenden tot de leidinggevende en/of formeel een klacht indienen.

Wanneer het bespreken van de klacht met de direct betrokkene en diens leidinggevende, niet leidt tot een bevredigende oplossing en de ouder overweegt een klacht in te dienen, kan hij zich wenden tot de [klachtencoördinator](#). De klachtencoördinator is het eerste aanspreekpunt voor vragen over de dienstverlening. Deze functionaris kan praktische ondersteuning bieden bij het verhelderen van het probleem en bij het wegwijs maken in de organisatie. De coördinator kan adviseren over de stappen die genomen kunnen worden. Desgewenst wordt ondersteuning geboden aan de ouder bij het op schrift stellen van de klacht.

3. Indienen klacht

3.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan via het [klachtenformulier](#) van de organisatie. Een [mail](#) met daarin naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een duidelijke omschrijving van de gedraging, beslissing of gebeurtenis waarover ontevredenheid is ontstaan, is ook mogelijk.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

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

4. Behandeling klacht

4.1. De klachtencoördinator bevestigt binnen 14 dagen nadat de klacht aan de organisatie is voorgelegd, schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.2. De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling door de leidinggevende, informeren van de directie en registratie van de klacht.

4.3. De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

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 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 klachtencoördinator 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 bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het [Klachtenloket Kinderopvang](#) of de [Geschillencommissie](#).

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar de klacht van de ouder en kunnen advies geven over welke stappen het beste gezet kunnen worden. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van de Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

Wanneer het geschil tussen ouder en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie doet bindende uitspraken.

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 6 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 de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.