

KLACHTEN REGELING

Uw kind is in goede handen bij de Kinderopvang De Zoete Bijtjes. Echter, kan er een keer iets mis gaan ondanks dat wij deze mogelijkheid proberen te minimaliseren. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekort schieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw klacht, suggestie en zelfs van compliment kunnen wij namelijk leren en kunnen hierdoor ook up-to-date blijven over interne werkwijze. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd naar uw wens. De kinderopvang/ kindercentra kent een uitgebreide regeling op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarde Kinderopvang 2016 en de Wet Klachtrecht.

Wij adviseren u om een klacht zo snel mogelijk aan ons door te geven en niet uit te stellen. 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 ingediend worden. Een formele klacht wordt ingediend via het klachtenformulier op de website. Deze kan vervolgens bij de leidinggevende worden ingeleverd of opgestuurd worden naar info@dezoetebijtjes.nl. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u in de externe regeling.

Intern Klachtreglement

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang De Zoete Bijtjes B.V.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kindercentrum De Zoete Bijtjes
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	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 kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft 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. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden op de website middels het klachtenformulier. Deze kan vervolgens worden ingeleverd bij de leidinggevende of per mail worden opgestuurd naar info@dezoetebijtjes.nl.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient te worden ingediend met het klachtenformulier. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 6 weken 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 groep plus een omschrijving van de klacht.
- 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 locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De locatiemanager bevestigt schriftelijk binnen een week de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien nodig dan kan de locatiemanager samenwerken met de oudercommissie.
- 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 locatiemanager 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 locatiemanager 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.

Indien de klacht betrekking heeft tot de locatiemanager zal de houder zorg dragen over de behandeling van de klacht en de algehele klachtenprocedure.

Bij telefonische toelichting kunt u bellen met het algemene telefoonnummer 036-880 25 86. U kunt het klachtenformulier invullen en het liefst versturen naar info@dezoetebijtjes.nl of per post naar:

*Kinderopvang De Zoete Bijtjes
Walt Disneyplantsoen 92,
1325 SX Almere*

Als de afhandeling van de klacht door de leidinggevende u niet tevreden stelt, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waar het kinderdagverblijf bij aangesloten is.

Indien de situatie naar uw mening daartoe aanleiding geeft, kunt u ook direct uw klacht indienen bij deze Geschillencommissie. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.

Als u een klacht wil indienen via de externe klachtenprocedure kunt u zich wenden tot:

De Geschillencommissie

t.a.v. Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

Tel: 070 – 3105310

Website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

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.
- 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.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert de uitspraken op haar website.