

## Klachtenregeling



Wij doen elke dag ons uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Wanneer er iets voorvalt waar u geen goed gevoel bij hebt dan horen wij dit graag. Voelt u zich niet bezwaard om naar ons toe te komen. Wij proberen altijd een zo goed mogelijke oplossing te vinden. Wij willen graag een sfeer creëren waarin we graag horen waar ouders tegenaan lopen. Laat alstublieft niks onbesproken, dit is het meest prettig voor iedereen.

Wanneer u over wilt gaan tot het melden van een klacht, kan dit op twee manieren. Te weten: een interne en een externe route. Intern houdt in dat u uw klacht binnen kinderdagverblijf Hummeltjeshof indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen. Extern betekent dat u met uw klacht terecht kunt bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

## **1. Doel van de klachtenregeling**

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten. Daarnaast biedt de klachtenregeling het opsporen van mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van ons kinderdagverblijf.

## **2. Interne klachtenprocedure**

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

### **2.1 Behandeling van een interne mondelinge klacht**

Mondelinge klachten worden binnen 2 weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage op het rapportage formulier mondelinge klachten.

- Stap 1. De klager richt zich met de mondelinge klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om de gang van zaken op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening.
- Stap 2. De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide prettige wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij Manon en Corina via het rapportageformulier mondelinge klachten.
- Stap 3. Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wilt indienen bij Manon en Corina dan zal hiervoor een afspraak worden gemaakt.
- Stap 4. Manon en Corina voeren gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). Zij nemen de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteren deze op het rapportageformulier mondelinge klachten.
- Stap 5. Na afhandeling van de klacht ondertekenen Manon en Corina het rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen.
- Stap 6. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearchiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met het personeel en vervolgcities gepland.
- Stap 7. Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de medewerker de klager om de klacht schriftelijk via het Klachtenformulier of via een e-mail ([info@kdvhummeltjeshof.nl](mailto:info@kdvhummeltjeshof.nl)) in te dienen bij Manon en Corina.
- Stap 8. Manon en Corina behandelen de schriftelijke klacht. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de eigenaar schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de eigenaar op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **2.2 Behandeling van een interne schriftelijke klacht**

- Stap 1. Schriftelijke klachten worden ingediend bij Manon en Corina. Hiervoor kunt u het Klachtenformulier invullen.
- Stap 2. De klager is ten allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij Manon en Corina.
- Stap 3. Manon en Corina hebben ( indien aan de orde ) ten alle tijden na het indienen van de klacht een gesprek met de persoon waarover geklaagd wordt.
- Stap 4. Manon en Corina geven oftewel een mondelinge oftewel een schriftelijke reactie binnen 2 weken na indienen van de schriftelijke klacht aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog mondeling of schriftelijk commentaar bij Manon en Corina kan indienen. Als er sprake is van een mondelinge reactie, zal dat verlopen zoals in stap 5 beschreven.

- Stap 5. Manon en Corina roepen, indien zijzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepalen daartoe dag, uur en tijd. Indien Manon en Corina het nodig achten of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden. Binnen 14 dagen wordt er een gespreksverslag opgesteld die door beide partijen worden ondertekend.
- Stap 6. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearhiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met het personeel en vervolgacties gepland. Een klacht ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf het moment van indiening de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

De behandeling van de formele klacht betreft maximaal 6 weken.

### **3. Externe klachtenprocedure**

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- De kinderopvangorganisaties niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvang het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang 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 percussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

- Stap 1. De ouders/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
- Stap 2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang aanhangig worden gemaakt.
- Stap 3. Geschillen kunnen zowel door de ouders/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
- Stap 4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of in een andere passende vorm vragen binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- Stap 5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Om een klacht te melden, kunt u het naar deze link gaan;

<https://loket.degeschillencommissie.nl/web/site/default.aspx?m=register&a=registreer&commissiecode=knd&ondernemerid=&l=sgc>