



Klachtenregeling

Dit document geeft aan hoe binnen Kinderopvang Peelland wordt omgegaan met klachten van ouders en oudercommissie.

Mei 2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
Wanneer wordt welke klachtenregelingen gebruikt?	4
Interne klachtenregeling Kinderopvang Peelland	4
Externe klachtenregeling Kinderopvang Peelland	4
Samenhang klachtenregelingen	4
Interne klachtenregeling.....	5
Externe klachtenregeling	5
De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen	6
Tot Slot.....	8
Meer informatie	8

Voorwoord

Dit document gaat over klachten. Klachten is de formele naam en liever spreken wij over vragen, problemen en klachten om aan te geven dat wij er naar streven om in de dagelijkse contacten met de ouders en verzorgers tot oplossingen te willen komen voor alle voorkomende situaties zoals die nu eenmaal in de dagelijkse praktijk kunnen voorkomen. Doet zich dan toch een formele klacht voor dan moet er natuurlijk een aanpak, een regeling zijn die als doel heeft de verschillen van inzicht hanteerbaar te maken. Vanuit deze visie werken wij aan klachten waarbij wij graag samenwerken met de oudercommissie.

Dit document behandelt de klachtenregeling, zowel de interne als de externe klachtenregeling die georganiseerd is via een verplichte deelname aan De Geschillencommissie.

Hans & Emmy Vriend
Directie Kinderopvang Peelland

Wanneer wordt welke klachtenregelingen gebruikt?

Interne klachtenregeling Kinderopvang Peelland

Deze klachtenregeling is bestemd voor de ouders en verzorgers van kinderen die van de diensten van Kinderopvang Peelland gebruik maken. De regeling is intern omdat de meldingen en het vervolg zich geheel binnen de organisatie van Kinderopvang Peelland plaatsvinden.

Externe klachtenregeling Kinderopvang Peelland

Deze klachtenregeling is bestemd voor de ouders en verzorgers van kinderen die van de diensten van Kinderopvang Peelland gebruik maken en is tevens bestemd voor de oudercommissies. Het staat ouders en verzorgers geheel vrij om extern een klacht in te dienen over of met betrekking tot Kinderopvang Peelland. Per januari 2016 heeft de overheid een nieuwe regeling verplicht gesteld. Kinderopvang Peelland is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen per 1 januari 2016.

Samenhang klachtenregelingen

In de beleidsplannen en in de samenwerking met de ouders en verzorgers stelt Kinderopvang Peelland voor om als volgt te werk te gaan:

Stap 1: Eerst praten met wie het betreft

Een vraag, probleem of klacht dient zo mogelijk in eerste instantie met de desbetreffende pedagogisch medewerkster besproken te worden. Zo nodig kan de coördinator van Kinderopvang Het Boshuis/Kinderopvang Bakel en/of de directie hierbij een bemiddelende rol spelen. Heeft u een vraag, probleem of klacht over beleidszaken (pedagogisch beleid, dagelijks beleid, hygiëne) dan kunt u dit het best met de directie bespreken. U kunt een vraag, probleem of klacht zowel schriftelijk als mondeling indienen.

Stap 2: Contact opnemen en / of een klacht indienen bij de directie

Voelt u zich door de directe betrokkene niet of niet voldoende gehoord, dat kunt u altijd bij de directie terecht met uw vraag, probleem of klacht. Deze zal samen met u en de betrokkene(n) een oplossing proberen te zoeken.

Stap 3: Contact opnemen en / of een klacht indienen bij de oudercommissie

De oudercommissie is er om uw belang en die van uw kind(eren) te vertegenwoordigen. U kunt te allen tijde mondeling of schriftelijk met uw vraag, probleem of klacht terecht bij de oudercommissie. Indien gewenst zal de oudercommissie de vraag, probleem of klacht namens u inbrengen bij de directie of bemiddelen bij de afhandeling.

Stap 4: Een formele externe klacht indienen

Wanneer eenzelfde probleem of klacht zich opnieuw voordoet of wanneer de situatie niet naar tevredenheid is afgehandeld door de pedagogisch medewerkster of leidinggevende, heeft u de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie zijnde De Geschillencommissie.

Interne klachtenregeling

Waar mensen samenwerken worden fouten gemaakt en kan verschil van inzicht ontstaan over alle facetten van de opvang van de kinderen, zoals de afspraken inzake de opvang, de administratie en facturatie en eigenlijk over al hetgeen deel uitmaakt van de kinderopvang.

Vragen, problemen en klachten van ouders en verzorgers kunnen te allen tijden aan de orde gesteld worden. Dat kan direct in gesprek met de pedagogisch medewerkster en dat kan in een gesprek met de directeur. Alle klachten zullen serieus behandeld worden, en er zal gezocht worden naar een oplossing of verbetering.

Ouders kunnen van onze interne klachtenregeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerkster (nog) geen oplossing is gevonden. Van vragen, problemen en klachten blijven dan alleen de klachten over waarvoor nagegaan moet worden hoe daarmee om te gaan.

Stappen in de behandeling van de klacht:

1. Heeft een ouder een klacht, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerk(st)er besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem eenvoudig door overleg worden verholpen.
2. Bij iedere groep heeft één van de pedagogisch medewerkers een coördinerende rol. De coördinerende medewerkster is bereid na te gaan of in overleg het probleem verholpen kan worden.
3. Komen de ouder en de medewerkster(s) er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de directeur van Kinderopvang Peelland. De directeur zal met de ouder en de medewerkster nagaan wat de situatie is en zal proberen tot een oplossing te komen. Dat lukt vaak maar een oplossing is niet altijd vanzelfsprekend of tot volle tevredenheid van alle betrokkenen.
4. Indien de ouder een formele klacht indient dan kan dit alleen schriftelijk bij de directie. Via e-mail kan dit natuurlijk ook. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht, gaat de bronnen en registraties na en onderzoekt de klacht zorgvuldig. Doorgaans duurt dit enkele dagen; bij complexe zaken kan het wat langer duren.
5. De ouder wordt, met name wanneer de behandeling wat langer duurt, op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.
6. Afhandeling van de klacht is, zoals gesteld, zo snel mogelijk, maar uiterlijk 6 weken na indiening van de klacht. De ouder ontvangt een schriftelijke reactie. Indien sprake is van overeengekomen maatregelen dan wel correcties dan worden deze vermeld en aan een oplossingstermijn verbonden.
7. Kan de klacht niet naar tevredenheid worden afgehandeld, dan kan de ouder altijd beroep doen op De Geschillencommissie.

Externe klachtenregeling

Wanneer klachten van ouders niet naar tevredenheid worden afgehandeld door de medewerk(st)er(s) van Kinderopvang Peelland, kan er gebruik gemaakt worden van de externe klachtenregeling.

Kinderopvang Peelland is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen per 1 januari 2016. Deze commissie werkt als volgt:

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen;
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 en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt;
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl);
 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 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;
 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 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.
 6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Wat zij doen is goed omschreven in de registratieverklaring

Tussen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (hierna te noemen Stichting) en de ondernemer, is door de ondernemer het volgende overeengekomen en akkoord bevonden via digitale autorisatie.

- 1) Dat de ondernemer zich voor de behandeling van klachten en geschillen van ouders en oudercommissies ingevolge de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (hierna: Wko) registreert bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna te noemen: de Commissie) met als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation (hierna te noemen Klachtenloket Kinderopvang);
- 2) Dat de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement alle door ouders of oudercommissies aan haar voorgelegde geschillen behandelt, tenzij de Commissie zich daartoe niet bevoegd acht. Toelichting: De (proces)regels die de Commissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de Commissie in zijn werk gaat, hoe de Commissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden, etc. Een exemplaar van het reglement wordt u op verzoek toegezonden. U kunt de tekst ook inzien op de site van het Klachtenloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl en De Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl.
- 3) Dat de Stichting het in artikel 2 bedoelde reglement kan wijzigen. Het gewijzigde reglement wordt op de website het Klachtenloket Kinderopvang en de Commissie gepubliceerd.
- 4) Dat de ondernemer jegens de ouder/oudercommissie die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden is om mee te werken aan de behandeling van het geschil door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgelegd in deze registratieverklaring.

5) a. Dat de ondernemer de ouder/oudercommissie informeert dat hij is geregistreerd bij de Commissie met als voorportaal het in artikel 1 genoemde Loket. Deze informatie dient op duidelijke, begrijpelijke en een eenvoudige wijze toegankelijk te zijn op de website en in de algemene voorwaarden, indien en voor zover de ondernemer daarover beschikt respectievelijk deze hanteert. Daarbij wordt ter informatie van de ouder/oudercommissie gewezen op de website van het Klachtenloket Kinderopvang als mogelijkheid om de klacht op te lossen (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Kan er geen oplossing worden bereikt, dan wordt de ouder/oudercommissie gewezen op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de Commissie. b. Dat de ondernemer tevens kenbaar maakt de wijze waarop hij zelf voor afhandeling van bij hem ingediende klachten zorgdraagt.

6) Dat de Commissie uitspraak doet in de vorm van een bindend advies indien de ondernemer zich voor of tijdens de behandeling van een geschil bij de Stichting heeft geregistreerd. De ondernemer verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij de ondernemer besluit het bindend advies binnen één maand na de verzenddatum ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.

8) Dat de ondernemer op eerste verzoek van de Stichting de jaarlijkse kosten zal voldoen voor de instandhouding van de Commissie met als voorportaal het in artikel 1 genoemde Loket.

9) Dat de ondernemer zich daarenboven verplicht een aanvullend bedrag te voldoen voor de behandeling van tegen hem aanhangig gemaakte geschillen.

Toelichting: Het tarief is vastgesteld op een forfaitbedrag van € 300,- inclusief BTW vanaf het tweede geschil dat tegen de ondernemer in het kalenderjaar aanhangig wordt gemaakt. Het genoemde tarief wordt per kalenderjaar door de Stichting vastgesteld. Het systeem van tarifiering kan door de Stichting worden gewijzigd.

10) Onverminderd het bepaalde in artikel 12 is de Stichting gerechtigd om met onmiddellijke ingang deze registratieovereenkomst op te zeggen, indien de ondernemer in gebreke blijft om tijdig en/of naar behoren de verplichtingen die voortvloeien uit deze registratieovereenkomst na te komen en hiervan melding te doen aan de bevoegde instanties.

11) De NAW-gegevens van de ondernemer zullen worden opgenomen in het digitale bedrijvenregister van de Stichting, toegankelijk via www.degeschillencommissie.nl.

Toelichting: Op de publieke website van de Stichting wordt (voor ouder/oudercommissie) alleen zichtbaar gemaakt dat uw bedrijf is geregistreerd bij de Commissie met als voorportaal het in artikel 1 genoemde Loket. Daarbij wordt het publiek bekende post- en bezoekadres van uw bedrijf vermeld. Andere contactgegevens zijn op de publieke website niet zichtbaar en dienen alleen voor intern gebruik van de Stichting. Wijziging van aan ons opgegeven contact gegevens dient u aan ons kenbaar te maken om te waarborgen dat deze actueel zijn.

12) Dat de overeenkomst wordt aangegaan tegen de achtergrond van de verplichtingen die voortvloeien uit de Wko en de daarmee samenhangende aanwijzing dat de Commissie geschillen behandelt, zoals in haar reglement nader omschreven.

Tot Slot

Kinderopvang Peelland wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Kinderopvang Peelland.

Meer informatie

Meer informatie is te vinden op de volgende websites:

Kinderopvang Het Boshuis: www.kinderopvanghetboshuis.nl

Kinderopvang Bakel: www.kinderopvangbakel.nl

Kinderopvang Peelland: www.kinderopvangpeelland.nl

De Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl.