



## Klachtenafhandeling

September 2021

Beste ouders,

Waar veel mensen komen, kunnen klachten ontstaan. Om ervoor te zorgen dat klachten de juiste aandacht krijgen hanteren wij enkele afspraken met betrekking tot klachten.

De overheid heeft ook regelgeving rond de klachtenregeling en die nemen wij uiteraard als uitgangspunt.

### **Samengevat**

De samenwerking werkt doorgaans goed; het kan ook fout gaan en tot een klacht leiden. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de pedagogisch medewerker of een coördinerend pedagogisch medewerker op de locatie.

Leidt het contact niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de directie. Een formele klacht wordt schriftelijk (of via e-mail) ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang in Den Haag ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

### **Dan per stap in meer detail:**

#### **Het voortraject**

Als een ouder een klacht heeft gaan wij er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokken medewerker 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 coördinerend pedagogisch medewerker. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

#### **Het indienen van de klacht**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie via [info@kinderopvangpeelland.nl](mailto:info@kinderopvangpeelland.nl) met vermelding van "klacht" als onderwerp. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht te worden ingediend, waarbij 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 en de groep plus een omschrijving van de klacht.

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

### **De behandeling van de klacht**

De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht stelt de directie een onderzoek in.

Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De directie 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 directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **Ede eventuele externe klachtafhandeling**

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.

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.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang Peelland, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

### **Overige bepalingen**

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van Kinderopvang Peelland. Wijziging kan alleen schriftelijk plaatsvinden en wordt aan alle partijen tijdig bekend gemaakt.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van naar redelijkheid en billijkheid.

Directie Kinderopvang Peelland.