

# Klachtenreglement

## Kinderopvang 't Kleine Volkje

Datum vaststelling : Februari 2022

Laatste wijziging :



---

### Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Definities	1
3. Voortraject klacht	1
4. Indienen van een klacht	2
5. Interne klachtafhandeling	2
6. Externe klachtafhandeling	3
7. Klachtenverslag	3



## 1. Inleiding

Kinderopvang 't Kleine Volkje heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Dit reglement heeft betrekking op zowel de werkwijze rondom de interne als de externe afhandeling van de klachten. Wij vinden het belangrijk om eerst samen met de ouder te kijken naar de oplossing van een klacht. In dit reglement staat beschreven welke stappen worden doorlopen als u ergens niet tevreden over bent.

## 2. Definities

Organisatie: Kinderopvang 't Kleine Volkje

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij 't Kleine Volkje.

Klachtencoördinator: De medewerker die de klachten registreert en die de procedure bewaakt. Dit is medewerker die een overkoepelende en signalerende functie heeft. Voor 't Kleine Volkje is dat Kimberley Edelbroek.

Locatiemanager: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en degene die de klacht behandelt.

Directeur: Diegene die verantwoordelijk is voor de tactische en strategische aansturing van de locaties. De directeur wordt door de locatiemanager geïnformeerd over de aard en de inhoud van de klachten en de wijze waarop klachten opgelost zijn en de mate van tevredenheid van de klant daarover. Tevens fungeert de directeur als sparringpartner voor de locatiemanager en is de directeur aanspreekpunt voor klachten als de ouder er met de locatiemanager niet uit komt.

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 (aan de zorg toevertrouwde) kinderen.

Klager: De ouder die een klacht indient.

Klacht: Uiting van ongenoegen.

Klachtloket 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.

## 3. Voortraject klacht

Als een ouder niet tevreden is over iets dat zich op de locatie afspeelt, gaan we bij 't Kleine Volkje ervan uit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is, afhankelijk van de situatie, de medewerker op de groep, de planningsmedewerker of de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden.



#### 4. Indienen van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan bij de locatiemanager of via het mailadres [info@tkleinevolkje.nl](mailto:info@tkleinevolkje.nl).
- De klacht wordt door de locatiemanager en de klachtencoördinator gelezen. Binnen 10 werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging.
- De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt het Protocol 'Kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang in werking. Dit protocol staat op de website van de locatie. Deze klachtenprocedure komt dan te vervallen.
- Wanneer het een klacht betreft over de locatiemanager kan de klager de klachtencoördinator rechtstreeks benaderen via het emailadres [klachtencoordinator@kleinevolkje.nl](mailto:klachtencoordinator@kleinevolkje.nl). Dit geldt idem dito voor een klacht over de directeur. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de klacht terecht komt bij de directeur (als de klacht betrekking heeft op de locatiemanager) of bij het bestuur (als het gaat over de directeur).

#### 5. Interne klachtafhandeling

In onderstaand stappenplan worden de stappen beschreven op welke manier 't Kleine Volkje met een klacht om gaat. In de interne klachtenprocedure 't Kleine Volkje zijn rollen, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten binnen deze procedure beschreven.

- a. De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
- b. De locatiemanager neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager.
- c. De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager kan hier zowel schriftelijk als telefonisch over worden geïnformeerd. Dit wordt bij het eerste contactmoment na het indienen van de klacht afgestemd.
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- e. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Wie dit hoor-wederhoor toepast is afhankelijk van de klacht.
- f. 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 locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen een termijn van 6 weken na de ontvangstbevestiging afgehandeld.
- g. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager ontvangt deze reactie van de locatiemanager of van de klachtencoördinator.
- h. Als de klacht gaat over de locatiemanager is de directeur verantwoordelijk voor het afhandelen van de klacht zoals hierboven beschreven. Als de klacht gaat over de directeur, dan zal het bestuur van de Stichting Vrije Peutergroep die houder is van kinderopvang 't Kleine Volkje voor de afhandeling zorgen.



## 6. Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van 't Kleine Volkje te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van 't Kleine Volkje heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij 't Kleine Volkje indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij 't Kleine Volkje heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en 't Kleine Volkje zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Voor meer informatie en contactgegevens geschillencommissie zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Voor meer informatie en contactgegevens Klachtenloket Kinderopvang zie [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

## 7. Klachtenverslag

't Kleine Volkje maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

't Kleine Volkje stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat. Ook brengt 't Kleine Volkje het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt 't Kleine Volkje geen verslag op.