



Klachten reglement

Inleiding

Wij doen er bij Stichting Kinderopvang Liemeer alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Wij vinden het belangrijk dat u als ouder bij ons terecht kunt als u ergens ontevreden over bent.

Het woord "klachten" heeft voor de meeste mensen een negatieve klank. Toch kunnen wij hier ook anders naar kijken. Een klacht geeft SKL informatie over de vraag hoe de organisatie functioneert. Dit geeft de mogelijkheid om de organisatie zo mogelijk verder te verbeteren. Maar wanneer spreken wij nu over een klacht of is er sprake van een verbeterpunt?

Stichting Kinderopvang Liemeer heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan heeft het onze voorkeur als u dit z.s.m. bespreekt met de betreffende medewerker of het locatiehoofd.

Indien dit leidt tot een wederzijds bevredigende oplossing, zal dit worden aangemerkt als verbeterpunt d.m.v. het invullen van het [verbeterformulier](#).

Leidt het gesprek niet tot een bevredigende oplossing, of als u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt, kan een interne klacht ingediend worden. Klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is te bereiken per email: ingrid@kinderopvangliemeer.nl

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kunnen ouders terecht voor informatie, advies en bemiddeling bij [Klachtenloket Kinderopvang](#) of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

Indien gewenst, kunt u uw klacht ook rechtstreeks indienen bij de Geschillencommissie.

Waarover kunt een interne klacht indienen?

U kunt bij Stichting Kinderopvang Liemeer een interne klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder of van een medewerker richting ouder of kind,
- Een werkwijze of regel binnen de organisatie,
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Hoe kunt u een klacht indienen?

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat SKL er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in eerste instantie de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met het locatiehoofd.



Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een interne klacht ingediend worden.

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend middels het interne [klachtenformulier](#). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, 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.

Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- Alle klachten die schriftelijk bij de klachtenfunctionaris binnen komen, worden anoniem opgenomen in het jaarlijks klachtenverslag.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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.

Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de [Geschillencommissie](#).

Als van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient, kan de ouder zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie.

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 ontstaan van de klacht, ingediend te worden bij de [Geschillencommissie](#).

Om te bepalen welke route in de situatie van de ouder die de klacht indient het beste gevolgd kan worden, is het advies om vooraf contact op te nemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#).



Voor de oudercommissie geldt niet de voorwaarde dat zij eerst een interne klacht bij de houder indienen, voordat zij een geschil bij de Geschillencommissie indienen.

Klachtenverslag

Jaarlijks zal de kinderopvangorganisatie een klachtenverslag opstellen over het voorgaande jaar. In het verslag dient een korte beschrijving te zijn opgenomen van:

- het aantal en de aard van de schriftelijke klachten per locatie
- het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de geschillencommissie Kinderopvang.
- de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per klacht

Het klachtenverslag wordt voor 1 juni van het volgende jaar opgesteld en verstuurd naar de Geschillencommissie. Het verslag wordt geplaatst in de ouderportal. Ouders worden hierover geïnformeerd in de eerstvolgende nieuwsbrief (juli).

De oudercommissie ontvangt per mail het klachtenverslag en deze zal in de eerstvolgende vergadering worden besproken.

Indien geen schriftelijke klachten, middels het klachtenformulier, zijn ingediend zal geen klachtenverslag worden opgesteld.

Definities

Organisatie:	Stichting Kinderopvang Liemeer
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij SKL gebruikt maakt of heeft gemaakt
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet Kinderopvang
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert
Klager:	de ouder of Oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.)
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder



Locatiehoofd:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen, De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website
Overeenkomst:	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden