

Klachtenreglement

Inleiding

Stichting Kinderopvang De Schaapskooi heeft conform de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling geïmplementeerd. Deze regeling beschrijft de procedures voor het behandelen en vastleggen van klachten van ouders. Bij voorkeur dienen ouders/verzorgers hun klacht eerst te bespreken met de direct betrokkene. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan een formele klacht worden ingediend. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze gericht worden aan de directeur Kindcentrum De Schaapskooi, Jan Limbeck, die bereikbaar is via e-mail: kinderopvangschaapskooi@deakker.nu. Formele klachten dienen schriftelijk te worden ingediend.

Indien interne afhandeling van de klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, hebben ouders de mogelijkheid om informatie, advies, bemiddeling en mediation in te winnen bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of om het geschil aan te melden bij de [Geschillencommissie](#). In bepaalde gevallen is het essentieel om de klacht rechtstreeks bij de Geschillencommissie in te dienen. Het reglement van de Geschillencommissie is [hier](#) te vinden.

1. Definities

Organisatie:	Stichting Kinderopvang De Schaapskooi
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang De Schaapskooi
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
Directeur kinderopvang:	Diegene die leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
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 kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene 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 directeur kinderopvang. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 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.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Het is belangrijk om hierin altijd schriftelijk vast te leggen of de klacht gegrond of ongegrond is. Dit is van belang voor het traject evt. later bij de Geschillencommissie.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *Kinderopvang De Schaapskooi*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.