

# Klachtenregeling

## Kinderopvang De Hooiberg

### 2023



## Inhoudsopgave

Inleiding	Pagina 3
Werkwijze	Pagina 4
Klachtenloket kinderopvang	Pagina 5
Geschillen commissie	Pagina 6
Registratie formulier klachten	Pagina 7,8,9

## 1. Inleiding

Kinderopvang De Hooiberg biedt professionele kinderopvang aan. Wij proberen zo goed mogelijk aan wensen te voldoen van kinderen en van ouders/ verzorgers.

Het kan zijn dat er ontevredenheid ontstaat, als dit het geval is maak dit dan bespreekbaar met zowel de pedagogisch medewerkers van de groep waarin het kind wordt opgevangen, en met de teamleider van het KDV of de BSO. We streven ernaar dat klachten intern worden opgelost. Kinderopvang De Hooiberg heeft een klachtenregeling voor cliënten en ouders/ verzorgers van kinderen waarin beschreven staat waar ouders/ verzorgers terecht kunnen met hun klachten. Hierin staat ook op welke manier Kinderopvang de Hooiberg met klachten omgaat. Deze klachtenregeling is digitaal op te vragen, en staat ook op onze website omdat wij transparant willen zijn over onze werkwijze.

Onder een klacht wordt verstaan:

*Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de besluitvorming, uitvoering of de organisatie van opvang die wordt geleverd door kinderopvang De Hooiberg. De klacht kan betrekking hebben op de medewerkers van De Hooiberg of op de directie. Een klacht is individueel.*

- **Waarover kunt u een interne klacht indienen?**

U kunt bij kinderopvang De Hooiberg een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- Een overeenkomst tussen de houder en de ouder(s). Model interne klachtenregeling kinderopvang | Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meld code kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meld code zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

## 2. Werkwijze bij klachten

Wij adviseren de klacht direct te bespreken met de pedagogisch medewerker die het meest werkzaam is met uw kind. De pedagogisch medewerkers kunnen een oplossing voor de klacht en noteren deze klacht om te bespreken met de teamleider.

Mocht dit niet helpen dan kunt u de klacht bespreekbaar maken met de teamleider van het KDV of van de BSO. De klacht wordt dan geregistreerd en er volgt een gesprek binnen 2 weken. De klacht wordt schriftelijk ingediend, en u krijgt binnen 2 weken een schriftelijke reactie terug op uw klacht. Hierin staat concreet beschreven wanneer de verbeteringen n.a.v. de klacht zijn gerealiseerd, dit zal altijd zijn binnen 6 weken.

Als het wenselijk is dat er een gesprek plaats vindt over de klacht dan zorgen we ervoor dat dit gebeurt binnen 2 weken, naast de schriftelijke reactie op de klacht. De keuze voor een gesprek over een klacht ligt bij ouders. De klacht wordt goed onderzocht doordat het klachten formulier samen met ouders ingevuld wordt en er ruimte wordt geboden voor een gesprek over de klacht.

We houden ouders op de hoogte van de voortgang van de klacht, door terug te mailen/telefonisch contact op te nemen dat de klacht in behandeling is genomen en dat er een gesprek of een schriftelijke reactie plaatsvindt binnen 2 weken. Zo zorgen we voor een zorgvuldige afwikkeling van de klacht. Dit doen we om het vertrouwen te versterken in ons als professionele organisatie. We nemen klachten zeer serieus.

De klachten worden altijd door de teamleider besproken met de directie/ eigenaar van De Hooiberg. Dit is Roy Nijeboer, te bereiken via onze info mail. Heeft u een klacht wat betreft zaken, zoals administratieve handelingen, dan moet de klacht bij de directie/eigenaar worden neergelegd. De directie/eigenaar is te bereiken via het mailadres:

[info@kov-dehooiberg.nl](mailto:info@kov-dehooiberg.nl)

- Registreren

Degene die de klacht in behandeling heeft genomen rapporteert hierover aan de teamleider. De teamleider vult altijd een klachtenformulier in met daarop de relevante gegevens over de inhoud en de mogelijke oorzaak van de klacht en de genomen maatregelen.

Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

- Evaluatie

De teamleider of de eigenaar waardoor de klacht in behandeling is genomen gaat in gesprek met degenen die de klacht heeft ingediend. Dit gebeurt na afronding van de klacht. Dit kan betekenen dat er een 2<sup>de</sup> gesprek wordt gevoerd n.a.v. de klacht door de teamleider en/ of eigenaar van De Hooiberg.

### 3. Klachtenloket kinderopvang

Hierboven staat beschreven hoe de klachtenafhandeling intern binnen De Hooiberg is georganiseerd. Op deze manier streven wij ernaar om samen met u als ouders/ verzorgers tot een passende oplossing te komen. Bent u niet tevreden over de afhandeling van de klacht binnen deze procedure dan kunt u de vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang.

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Een medewerker zal uw klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen. Kinderopvang De Hooiberg heeft zich aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Bij dit klachtenloket kunt u klagen over alles waar u ontevreden over bent als ouders/ verzorgers. Daarmee is een onafhankelijke behandeling van uw klacht gewaarborgd. De Hooiberg betaald het lidmaatschap en u kunt vertrouwen op een zorgvuldige en deskundige klachtenafhandeling. Kinderopvangorganisaties kunnen ook terecht bij het klachtenloket kinderopvang.

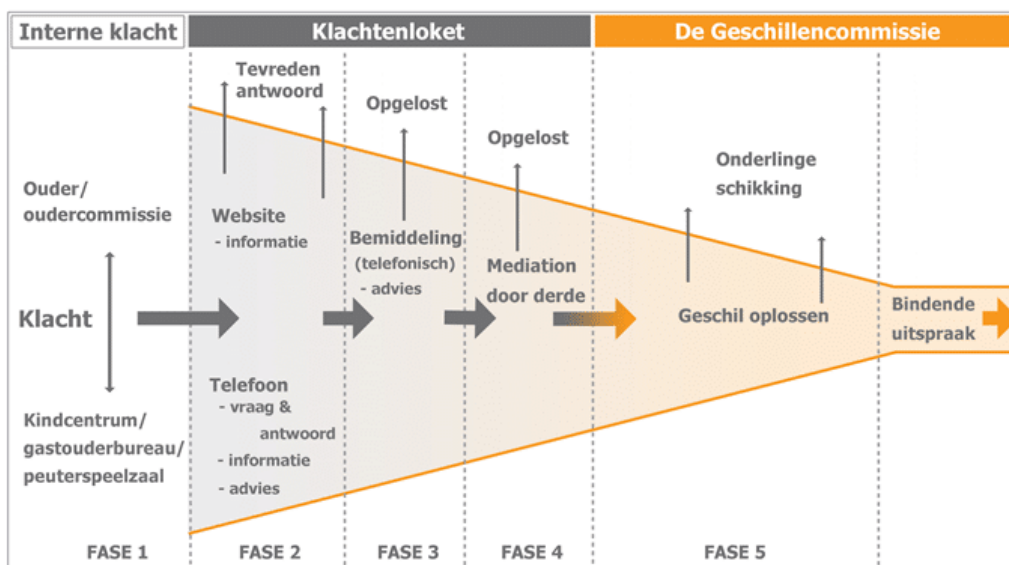
#### *Werkwijze van het klachtenloket kinderopvang*

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie.

Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.

Schematisch weergegeven:



#### **4. Geschillencommissie**

Er kan ook een klacht worden ingediend bij de externe en onafhankelijke geschillencommissie kinderopvang. Dan wordt de klacht een geschil. Een onpartijdige en deskundige commissie beoordeelt dan het geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dit betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Op deze website kunt u meer informatie vinden:

<https://www.degeschillencommissie.nl>

## Registratie formulier klachten

Naam ouders/ verzorgers:

Naam kind:

Telefoonnummer:

Email:

Naam pedagogisch medewerker/ teamleider/ directielid die de klacht in behandeling neemt:

Omschrijving van de klacht:

(Mogelijke )Oorzaak van de klacht:

Suggesties voor verbetering:

Klacht naar tevredenheid van ouders/ verzorgers afgehandeld?

- Ja
- Nee

Zo nee, wat is de reden?



Acties om te voorkomen dat deze klacht weer voorkomt:

Datum en handtekening: