

Intern Klachtreglement

Inleiding

Kindercentrum de Ark 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. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris/locatiemanager. Zij is te bereiken per e-mail: christina@kindercentrum-ark.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Definities

Organisatie:	Kindercentrum de Ark
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kindercentrum de Ark
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft 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. Lid 1 Artikel Wet kinderopvangorganisatie

2.1. De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders

a. een regeling voor de afhandeling van klachten over:

een gedraging jegens een ouder of een kind van de houder of van voor de houder of door zijn tussenkomst werkzame personen, en

b. de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

2.2. De regeling, bedoeld in het eerste lid, wordt door de houder van een kindercentrum of gastouderbureau schriftelijk vastgelegd en voorziet er in ieder geval in dat:

a. de ouder zijn klacht schriftelijk bij de houder indient;

b. de houder de klacht zorgvuldig onderzoekt;

c. de houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling van de klacht;

d. de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;

e. de houder de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt, en

f. er in het oordeel een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau brengt de regeling, bedoeld in het eerste lid, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders en handelt overeenkomstig deze regeling

3. 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 locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

4. Indienen klacht

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (zie bijlage 1). 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.
- b. 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.

5. Behandeling klacht

- a. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- b. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de
ouder.
- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 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.
- f. 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.
- g. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6. Externe klachtafhandeling

- a. 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.
- b. 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.
- c. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- d. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Bijlage 1:

Klachten- en verbeterformulier

- Dit formulier wordt gebruikt wanneer een ouder een klacht of opmerking heeft over de manier waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker daarvan of over de wijze van verzorging van haar/zijn kind.

De ouder of de medewerker die de klacht in ontvangst neemt, vult dit formulier in.

- Tevens kan dit formulier ook gebruikt worden wanneer verbeterpunten opgemerkt worden door pedagogisch medewerkers en/of ouders t.a.v. de communicatie, inrichting van de groepen, handelwijze, etc.

Datum:	
Naam indiener klacht/opmerking/ verbetering:	
Klacht/opmerking/verbetering in ontvangst genomen door:	
Klacht/opmerking/verbetering behandeld door:	

Omschrijving klacht/opmerking/verbetering:

Behandeling of actie van klacht/opmerking:

Gemaakte afspraken:	
Wordt besproken in overleg:	
Door:	

Datum:

Handtekening ouder:

Handtekening leidinggevende:

Adres:

.....

.....