

Klachtenregeling

1. Doel

Kinderopvang is mensenwerk

Waar mensen werken kan er wel eens iets misgaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Kinderopvang Wageningen heeft hiervoor een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling biedt duidelijke waarborgen voor een goede afhandeling van een klacht. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen interne- en externe procesgang van klachten. Deze regeling laat alle bestaande juridische mogelijkheden onverlet.

Het belang van een goede klachtbehandeling

Als er een klacht binnenkomt, dan wil Kinderopvang Wageningen deze zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van groot belang een klacht in behandeling te nemen als de dienstverlening tekort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen. Daarnaast kunnen we bekijken op welke manier we dergelijke klachten in de toekomst kunnen voorkomen én hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

2. Inhoud van het beleid

2.1 Voortraject

In het geval je ontevreden bent, kun je in eerste instantie contact opnemen met de direct betrokken medewerker. Wees openhartig over je ongenoegen of ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al de oplossing. Dikwijls is er sprake van een misverstand of kan de medewerker de situatie naar tevredenheid uitleggen.

Indien je ontevredenheid de medewerker betreft, of de algemene gang van zaken in de groep van je kind(eren), bespreek dit dan met de betrokken medewerker, eventueel in aanwezigheid van de locatiemanager. De medewerker of de locatiemanager zal zoeken naar een oplossing die voor beide partijen bevredigend is.

2.2 Officiële klacht

Mocht bovenstaande niet leiden tot een bevredigende oplossing en je wil dit verder aankaarten, dan is er sprake van een officiële klacht. Een officiële klacht moet schriftelijk worden ingediend via het [formulier registratie klachten](#). De klacht moet binnen twee maanden na ontstaan van de klacht ingediend zijn.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Daarmee wordt deze klachtenprocedure afgesloten.

Je kunt een klacht indienen over:

- De werkwijze of regel van Kinderopvang Wageningen
- De overeenkomst tussen Kinderopvang Wageningen en de ouders

- Een gedraging van een medewerker, bestuurder of iemand die in opdracht van Kinderopvang Wageningen werkt richting de ouder en/of het kind

2.3 Interne klachtbehandeling

1. Na inzending van het klachtenformulier ontvang je een ontvangstbevestiging. De klacht komt binnen bij het secretariaat. De directiesecretaresse is de klachtenfunctionaris die het proces van de klacht monitort. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de behandelaar. Dit is in de regel een (locatie)manager. De behandelaar draagt zorg voor een zo spoedig mogelijke behandeling en afdoening van de klacht, uiterlijk binnen zes weken na ontvangst.
2. De behandelaar stuurt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van de voorgenomen procedure. Indien wordt verwacht dat de klacht meer tijd nodig heeft dan de genoemde zes weken, word je daar zo snel mogelijk over ingelicht.
3. De behandelaar zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen worden zijn bijvoorbeeld het horen van de betrokkenen (hoor en wederhoor), het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is, en de uitvoering van het beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
4. De behandelaar houdt je op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De klachtenfunctionaris zorgt dat het proces van de klacht op tijd en volgens de procedure wordt afgehandeld.
7. Je ontvangt schriftelijk en gemotiveerd een oordeel over de klacht. Hierin kan het volgende staan beschreven:
 - a. Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is
 - b. De redenen van het oordeel van Kinderopvang Wageningen
 - c. Als de klacht en het oordeel daartoe aanleiding voor geven: welke maatregelen er moeten worden genomen en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
8. Wanneer de klacht niet naar je tevredenheid wordt opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

2.4 Externe klachtenafhandeling

Wordt je klacht na afhandeling van onze interne klachtenregeling niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij [de Geschillencommissie Kinderopvang](#). Voor het

indienen van een klacht bij de Geschillencommissie is het een vereiste om eerst de interne klachtenbehandeling te volgen.

In de volgende situaties kun je de klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenbehandeling te hebben doorlopen:

1. Als je niet binnen 6 weken een beoordeling van je klacht hebt ontvangen
2. Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ons indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtenbehandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden, bijvoorbeeld als de persoon die de klacht moet afhandelen zelf onderdeel is van de klacht.

Binnen 12 maanden nadat je je klacht bij ons hebt ingediend moet je klacht bij de Geschillencommissie zijn ingediend. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Kinderopvang Wageningen zich aan moeten houden. De commissie controleert dit ook. Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

2.5 Klachtenverslag

Kinderopvang Wageningen maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In het verslag staan de volgende zaken beschreven:

- Een beschrijving van de klachtenregeling
- De manier waarop de regeling bij ouders onder de aandacht wordt 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.

Kinderopvang Wageningen stuurt dit verslag voor 1 juni van het jaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat op naar de toezichthouder, GGD Gelderland Midden. Kinderopvang Wageningen brengt op hetzelfde moment het verslag onder de aandacht bij de ouders en bespreekt het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten worden ingediend, stelt Kinderopvang Wageningen geen verslag op.

3. Afkortingen, definities en hulpmiddelen

- ALG-pro03 Klachtenprocedure (intern)
- ALG-for03 formulier registratie klachten