



Intern Klachtreglement

Kinderopvang Wonderboom

Stichting Vrije Kinderopvang Eindhoven
Mimosaplein 1
5643 CJ Eindhoven
Begoniastraat 15
5644 NA Eindhoven

Gebaseerd op het Model intern Klachtreglement van:



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Definities	4
2. Voortraject klacht	5
3. Indienen klacht	5
4. Behandeling klacht	6
5. Externe klachtafhandeling	6

Inleiding

Stichting Vrije Kinderopvang Eindhoven 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. Uiteraard doen wij ons best om ervoor te zorgen dat u als ouder of verzorger blij bent met de kinderopvang die wij bieden. Maar het kan natuurlijk voorkomen dat u ergens ontevreden over bent, een meningsverschil met een medewerker heeft, een ongenoegen heeft of een klacht. Bij voorkeur kunt u dit eerst bespreekbaar maken bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

1. Definities

Organisatie:	Stichting Vrije Kinderopvang Eindhoven
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Stichting Vrije Kinderopvang Eindhoven
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de manager kinderopvang, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Manager kinderopvang:	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 kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder ontevreden is of een klacht heeft, gaat de organisatie er van 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 ontevredenheid of de klacht worden besproken met de klachtenfunctionaris. In het geval van Stichting Vrije Kinderopvang Eindhoven is dat Mendy Tonnaer. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 040-2138479, of via email op klachten@kinderopvangwonderboom.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan ook rechtstreeks contact gezocht worden met de manager kinderopvang, Gabrielle van Deursen. Dit kan per email op: management@kinderopvangwonderboom.nl.

U kunt zich ook wenden tot het bestuur van Stichting Vrije Kinderopvang Eindhoven. Dit kan per email op: bestuur@kinderopvangwonderboom.nl.

Mocht ook dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, kan er een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie.

3. Indienen klacht

- a. 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.
- b. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. 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.
- h. Als een ouder niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de klachtenfunctionaris is behandeld kan de ouder de klacht voorleggen aan het bestuur van Stichting Vrije Kinderopvang Eindhoven.
- i. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing kan de ontevredenheid of de klacht besproken worden met het bestuur van Stichting Vrije Kinderopvang Eindhoven.

5. Externe klachtafhandeling

- a. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl
- 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 Stichting Vrije Kinderopvang Eindhoven, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>