



Kinderopvang Bathmen bv
Kinderdagverblijf 'De regenboog'
Buitenschoolse opvang 'De schatkist'
Sporstraat 9 - 7437 TR Bathmen
Telefoon 0570 542667
Telefax 0570 543676
E- mail kantoor@kinderopvangbathmen.nl
Kamer van Koophandel 08108460

Intern Klachtreglement

Inleiding

Als Kinderopvang Bathmen doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Kinderopvang Bathmen 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;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode 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.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kinderopvang Bathmen dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang Bathmen] te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderopvang Bathmen heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang Bathmen indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Kinderopvang Bathmen

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Bathmen
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Kinderopvang Bathmen gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in <u>artikel 1.58</u> van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de <u>Handelsregisterwet 2007</u> , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.

Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons 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;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen.

2.3 We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht
-

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Danielle Slinkman. Zij is te bereiken per e-mail: Daan@kinderopvangbathmen.nl en info@kinderopvangbathmen.nl

3. Behandeling van de interne klacht

De klachtenfunctionaris, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.1 Kinderopvang Bathmen 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 kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.2 Kinderopvang Bathmen houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.3 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.4 De klachtenfunctionaris, Daniëlle Slinkman bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.5 De klager ontvangt van Kinderopvang Bathmen een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Kinderopvang Bathmen tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kinderopvang Bathmen neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.6 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang Bathmen te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van [naam organisatie] heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij [naam organisatie] indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kinderopvang Bathmen heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kinderopvang Bathmen zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5 Externe klachtafhandeling

5.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure Kinderopvang Bathmen te hebben doorlopen:

5.2 Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderopvang Bathmen] heeft ontvangen.

- 5.3 Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang Bathmen indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.
- 5.4 Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.
- 5.5 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kinderopvang Bathmen heeft ingediend.
- 5.6 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kinderopvang Bathmen zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

