

Kinderopvang

Wildewijs



**Klachtenreglement
ouders**

Inleiding

Als Stichting Kinderopvang WildeWijs doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je niet tevreden 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

Voordat je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens niet tevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het servicekantoor, wanneer het over jouw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kan je een interne klacht bij ons indienen.

Je kan ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat jouw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. 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 oudercommissies. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze behandelen en waar je terecht kan voor externe behandeling van jouw klacht.

Waarover kan je een interne klacht indienen?

Je kan bij Kinderopvang WildeWijs 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 jouw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan gaan we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kan je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kan je extern jouw klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van jouw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kan je ook extern jouw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kan ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kinderopvang WildeWijs dus ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kan je direct jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang WildeWijs te hebben doorlopen:

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

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

Klachtenregeling Kinderopvang WildeWijs

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang WildeWijs
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 WildeWijs gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , 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 Je kan 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 je om jouw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om jouw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op onze interne klachtenfunctionaris: Herma Vlijm (06-26739588). Zij kan je helpen om jouw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om jouw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

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

2.4 In jouw klacht moeten de volgende gegevens staan:

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

2.5 Je kan jouw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Herma Vlijm. Zij is te bereiken per e-mail: klachten@wildewijs.nl

3. Behandeling van de interne klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zet dit door naar de desbetreffende leidinggevende. De leidinggevende zorgt voor de inhoudelijke behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de monitoring en registratie van de klacht en (verbeter)maatregelen.
- 3.2 Kinderopvang WildeWijs 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.
- 3.3 De klager wordt tussentijds op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling van de klacht. Dit wordt middels mail en/of telefonisch contact gedaan door de desbetreffende leidinggevende.
- 3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 De klachtenfunctionaris, 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.
- 3.6 De klager ontvangt van Kinderopvang WildeWijs 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 WildeWijs tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kinderopvang WildeWijs neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kan je jouw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kan je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 3.8 Een ieder die vanuit Kinderopvang WildeWijs betrokken is bij de behandeling van de klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan. Hier wordt alleen van afgezien als enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of uit zijn/haar taak bij de uitvoering van de klacht de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt jouw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kan je een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kan je jouw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang WildeWijs hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van jouw klacht van Kinderopvang WildeWijs hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang WildeWijs indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kan je altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 Je moet jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Kinderopvang WildeWijs hebt ingediend.

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

5. Klachtenverslag

5.1 Kinderopvang WildeWijs maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is 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.

5.2 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.

5.3 Kinderopvang WildeWijs stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Kinderopvang WildeWijs brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kinderopvang WildeWijs geen verslag op.

Bijlage 1: Infographic (Boink)

als ouder of oudercommissie

WAT KUN JE DOEN ALS JE EEN KLACHT HEBT over de kinderopvang?

BOink
Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang

▶ de eerste stap is altijd: ga in gesprek!

▶ daarna kunnen de volgende stappen je helpen

intern (binnen de eigen organisatie)

eerst **INFORMEEL** in gesprek

dan **FORMEEL** schriftelijke klacht via klachtenregeling

Klachtenloket Kinderopvang

INFORMATIE, advies en bemiddeling

eventueel **MEDIATION**

alle uitspraken van de geschillencommissie staan op de website van het klachtenloket

Geschillencommissie Kinderopvang

BINDENDE uitspraak voor kinderopvangorganisaties, ouders en oudercommissies

modelregeling beschikbaar

HEB JE VRAGEN OVER KWALITEIT OF VEILIGHEID?
Neem contact op met de GGD inspecteur kinderopvang. Het inspectierapport kun je lezen op www.tendatijkgeregisterkinderopvang.nl

VERMOEDENS VAN MISHANDELING?
De organisatie start verplicht met de meldcode kindermishandeling kinderopvang.

OP ZOEK NAAR DE KLACHTENREGELING OF HET KLACHTENVERSLAG?
De kinderopvangorganisatie heeft deze op de website of in het ouderportaal staan. De organisatie maakt jaarlijks een klachtenverslag als er in dat jaar schriftelijke klachten zijn geweest.

ouders

oudercommissie

www.boink.nl