

KiP

Deldensestraat 78  
7621 EK Borne  
074 - 3491029  
06 - 39315080



1/5

AAN	:	de ouders van KiP
BETREFT	:	KiPs klachtenregeling
DATUM	:	25-07-2022

Beste ouders van KiP,

Kinderopvang in de Pastorie (KiP) doet er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. We vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben we 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.

## STAPPEN

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

### EERSTE STAP: BESPREEK JE ZORG

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden we het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker wanneer het over de overeenkomst gaat.

### VOLGENDE STAP: INTERN INDIENEN VAN EEN KLACHT

Als jullie er samen niet uit komen of je bent niet tevreden over de oplossing, dan kun je een interne klacht bij ons indienen. Je kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat je klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

### KLACHTENVERSLAG

We 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 KiPs oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

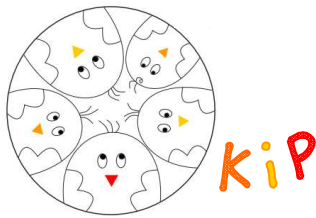
### REDENEN

Je kunt bij KiP 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).

### MELDCODE

Wanneer een 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 je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling



alsnog een interne klacht indienen.

#### *VOLGENDE STAP: EXTERN INDIENEN VAN EEN KLACHT*

Als je niet tevreden bent over de behandeling van je klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop, dan kun je extern een klacht indienen.

#### *KLACHTENLOKET KINDEROPVANG*

Voor het extern indienen van een klacht, kun je contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

- [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) (voor de link: zie hieronder)
- [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/)

#### *GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG*

Voor het extern indienen van een klacht kun je ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, KiP dus ook. Wanneer je een geschil indient bij de Geschillencommissie, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

- [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (voor de link: zie hieronder)
- [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/Geschillendcommissie%20Kinderopvang/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/Geschillendcommissie%20Kinderopvang/)

#### *DIRECT EXTERN INDIENEN VAN EEN KLACHT*

In de volgende situaties kun je direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van KiP te hebben doorlopen.

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

#### *ROUTE*

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

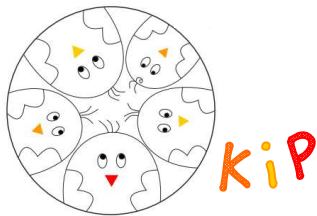
## KLACHTENREGELING van KiP

Dit reglement beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten.

### **1. definities**

De volgende definities zijn van toepassing in deze klachtenregeling.

Organisatie:	Kinderopvang in de Pastorie (KiP)
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 KiP 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



Klager:	2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Medewerker:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Klachtenfunctionaris:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (denk aan: uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Leidinggevende:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Klachtenloket Kinderopvang:	degene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Geschillencommissie:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Schriftelijk:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Overeenkomst:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

## **2.** indienen van een interne klacht

### **2.1** Je 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 je om de klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Wil je meer informatie over hoe je een klacht kunt indienen, ga dan naar de website van Klachtenloket Kinderopvang. Daar kun je een pakket aanvragen, met daarin uitleg over het indienen van een klacht en voorbeeldbrieven/e-mails. Het schriftelijk indienen van een klacht is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te nemen. Zo kunnen we de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

**2.3** We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder je de klacht bij ons indient, hoe beter we deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk.

**2.4** Bij het schriftelijk indienen van de klacht moeten de volgende gegevens worden vermeld:

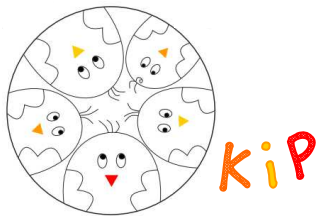
- datum waarop je de klacht indient;
- je naam, adres en telefoonnummer;
- de naam van de medewerker, als de klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- de kinderopvanglocatie;
- een omschrijving van de klacht.

**2.5** Je kunt de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris: Simone Noppers. Zij is te bereiken via:

- [kinderopvangindepastorie@outlook.com](mailto:kinderopvangindepastorie@outlook.com)

## **3.** behandeling van de interne klacht

**3.1** De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.



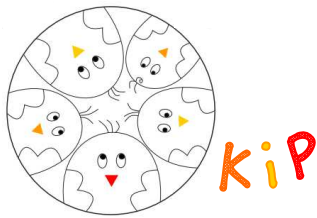
- 3.2** KiP zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden, zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- 3.3** KiP houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 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 KiP 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 KiP tot dit oordeel is gekomen.
  - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen KiP 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 kun je de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

## **4.** externe klachtafhandeling

- 4.1** Wordt je klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kun je de klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van KiP te hebben doorlopen.
- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht van KiP hebt ontvangen.
  - Wanneer in redelijkheid niet van jou kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KiP indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.
- Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.
- 4.2** Je moet de klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij KiP hebt ingediend.
- 4.3** De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en KiP je aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

## **5.** klachtenverslag

- 5.1** KiP 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** KiP 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** KiP brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier 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 KiP geen verslag op.

TOT SLOT

Zijn er vragen of opmerkingen, neem gerust contact met ons op. Weet dat je altijd welkom bent.

Hartelijke groet,  
Nick & Simone Noppers  
Kinderopvang in de Pastorie

25 juli 2022