



Intern Klachtenreglement Kindercentrum Eigenwijs

Kindercentrum Eigenwijs heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft hoe we klachten van ouders behandelen en registreren. We vinden het belangrijk dat ouders en/of verzorgers hun klachten eerst bespreken met degene die er direct bij betrokken zijn. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager Chantalle Willaarts of Celine Zondag. Dit kan mondeling of via info@kindercentrumeigenwijs.nl.

Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend. Ben je niet helemaal tevreden met hoe de klacht intern wordt opgelost of wordt voorgesteld op te lossen, dan kun je informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag aanvragen, of het geschil aanmelden bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vind je [hier](#).

1. Definities

Organisatie:	Kindercentrum Eigenwijs
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kindercentrum Eigenwijs.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
Locatiemanager:	Degene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon dat gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de

diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).

Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als je als ouder een klacht hebt, gaan we ervan uit dat je deze zo snel mogelijk bespreekt met de mensen die erbij betrokken zijn. Hierbij is als eerste de medewerker op de groep. Komt hier geen oplossing uit, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Is jouw probleem hierna nog niet naar tevredenheid opgelost? Dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht moet schriftelijk ingediend worden. 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.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 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 2 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.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 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.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.