



# Klachtenreglement

Werkwijze bij klacht / geschil

<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>KLACHTENCOMMISSIE.....</b>	<b>3</b>
<b>BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENREGELING .....</b>	<b>3</b>
STAPPEN KLACHTENAFHANDELING .....	4
WAT ALS DE KLACHT NIET (NAAR TEVREDENHEID) KAN WORDEN OPGELOST.....	4
KLACHTENLOKET KINDEROPVANG .....	5
WIE KAN ER EEN GESCHIL INDIENEN? .....	5
CONTACTGEGEVENS KLACHTENLOKET .....	5

---

## Inleiding

---

U kiest bewust voor een kinderdagverblijf. Uw kind brengt heel wat uurtjes door op de kinderopvang. Daar wilt u natuurlijk een vertrouwd gevoel bij hebben. U bouwt een vertrouwensband op met de medewerkers van Thuibij en uw kind ook. Wij hopen er alles aan te kunnen doen om deze band persoonlijk te houden en dat we open staan voor elkaars inzichten en meningen. Toch kan het gebeuren dat er een meningsverschil zich voordoet en dit uitmond in een conflict. In dit document wordt beschreven hoe we dan kunnen handelen.

In dit document wordt

- gesproken over de 'verzorger', waar de 'wettelijk vertegenwoordiger' van het kind wordt bedoeld. Meestal zijn dit de ouders, echter niet alle verzorgers zijn officieel de wettelijke ouders. Soms wordt over 'ouder' gesproken, omdat in het totaalbeeld het woord 'ouder' beter past (oudercommissie).
- standaard gesproken in de mannelijke vorm, waar dit ook de vrouwelijke kan zijn.

---

## Klachtencommissie

---

Gaat er iets mis of mist u iets? Wij hopen er uiteraard zelf met u uit te komen als u een klacht heeft over onze dienstverlening. Mocht dit echter onverhoopt niet lukken, dan is Thuibij Kinderopvang - Kortenhoeve onder de naam Stichting Kinderopvang 's-Graveland aangesloten bij de Geschillencommissie. Hierdoor heeft u als verzorger de mogelijkheid om u te richten tot deze geschillencommissie.

---

## Beschrijving van de klachtenregeling

---

De Geschillencommissie Kinderopvang is benaderbaar voor de behandeling van klachten en geschillen van ouders en oudercommissies ingevolge de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen. De geschillencommissie heeft een voorportaal (Klachtenloket Kinderopvang) waar wordt geprobeerd een klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation.

De klacht kan betrekking hebben op het handelen of nalaten van handelen onze medewerkers. Tevens kan de klacht voortvloeien uit gedragingen of door een gehanteerde werkwijze. Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een verzorger van een kind dat gebruik maakt van onze kinderopvang, peuterspeelzaal of buitenschoolse opvang.

Een klacht kan gaan over allerlei zaken die in uw optiek niet kloppen of anders hadden moeten.

Zoals:

- de wijze waarop u bent behandeld of te woord gestaan;
- de verblijfsomstandigheden van de kinderen;
- de wijze waarop met uw kind is omgegaan;
- het niet nakomen van afspraken of niet naleven van het contract;
- de wijze waarop de opvang is georganiseerd;
- de afhandeling van financiële zaken.

Als een verzorger een klacht heeft, kan deze daar uiteraard in eerste instantie mee terecht bij de pedagogisch medewerker of de directeur. Waar nodig/mogelijk zal de directeur gebruik maken van de principes van hoor en wederhoor om de verschillende betrokkenen de gelegenheid te geven hun argumenten en opvattingen toe te lichten. Dit kan schriftelijk of mondeling plaats vinden.

In de meeste gevallen is het raadzaam om het ongenoegen te bespreken met de persoon die in eerste instantie verantwoordelijk is. Soms lukt het niet om eerst deze rechtstreekse weg te volgen. Er kunnen zich omstandigheden voordoen die het voor de verzorger onaanvaardbaar maken om met haar/zijn klacht naar de veroorzaker daarvan toe te stappen. Misschien is het vertrouwen geschaad of is men niet meer "on speaking terms". U kunt uw klacht dan direct voorleggen aan de directeur. Uw klacht zal altijd discreet worden behandeld.

### **Stappen klachtenafhandeling**

- De klacht wordt schriftelijk ingediend.
- Datum van indienen wordt bevestigd. Als klacht gemaild wordt, wordt dat datum van de mail aangehouden.
- De klacht wordt zorgvuldig en diskreet onderzocht.
- Voortgang in de klachtafhandeling wordt waar mogelijk schriftelijk teruggekoppeld. Als dit mondeling gebeurt, wordt dit schriftelijk bevestigd.
- Tussen indienen en afhandeling van de klacht zit een termijn van maximaal 6 weken.
- De afhandeling, het oordeel, wordt schriftelijk gedaan. Het oordeel wordt beschreven in duidelijk begrijpbare taal en inhoudelijk toegespitst op de aanleiding van de klacht.
- In het oordeel wordt een concrete termijn genoemd waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **Wat als de klacht niet (naar tevredenheid) kan worden opgelost.**

Gaat uw voorkeur uit naar een onafhankelijke behandeling of komt u er met ons niet uit, dan kunt u uw klacht of verschil van inzicht bij het Klachtenloket Kinderopvang melden. Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. U kunt dat doen via [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Door of namens een verzorger kan bij de klachtencommissie ook een klacht worden ingediend tegen de directeur over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen tegen de verzorger.

Zodra uw klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen u en Thuibij Kinderopvang. Als het Klachtenloket meer informatie van u nodig heeft, zal het contact met u opnemen. Het streven is altijd om de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Hieraan zijn geen kosten verbonden

## Klachtenloket Kinderopvang

Het Klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang is ontwikkeld en ingericht in opdracht van het ministerie van SZW en in nauwe samenspraak met veldpartijen, te weten voor de ouders: BOinK en voor de houders: Branchevereniging Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland (voorheen: de MOgroep). Het klachtenloket is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) in Den Haag.

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang beoordelen de klacht/vraag en kunnen vervolgens advies geven over welke stappen het best gezet kunnen worden. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de geldende regelingen en klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

Wanneer het klacht tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.

## Wie kan er een geschil indienen?

Een geschil kan worden ingediend door een verzorger, oudercommissie of door Thuibij zelf. Dit dient te gebeuren binnen twaalf maanden nadat de klacht voor het eerst is ingediend. De geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Thuibij heeft de mogelijkheid om binnen één maand na de verzenddatum het advies ter toetsing aan de rechter voor te leggen.

## Contactgegevens Klachtenloket

	<b>Klachtenloket</b>	<b>Geschillencommissie</b>
<b>Website</b>	: <a href="http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl">www.klachtenloket-kinderopvang.nl</a>	<a href="http://www.degeschillencommissie.nl">www.degeschillencommissie.nl</a>
<b>E-mail</b>	: <a href="mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl">info@klachtenloket-kinderopvang.nl</a>	
<b>Telefoon</b>	: 0900-1877 (gratis) maandag t/m vrijdag 9.00 - 16.00 uur	070 - 310 53 10. maandag t/m vrijdag 9.00 - 16.00 uur
<b>Postadres</b>	: Postbus 96802 2509 JE Den Haag	Postbus 90600 2509 LP Den Haag
<b>Bezoekadres</b>	: Bordewijklaan 46 2591 XR Den Haag	Bordewijklaan 46 2591 XR Den Haag

Wilt u een klacht melden, gebruik dan het klachtenformulier op de website.  
(<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-indienen/>)