



Intern klachtenreglement
Procedure voor de behandeling van klachten van
ouders/verzorgers

Ingangsdatum	1 januari 2016
Datum vastgesteld	21 december 2015
Vastgesteld door	A. Alberts
Eigenaar	Directie
Bijlagen	Routingformulier intern Klachtenreglement KBB_F_50 versie 20180101 Werkinstructie intern Klachtenreglement KBB_WI_50 versie 20180101

Inleiding

Kinderopvang Berend Botje heeft in het kader van de Wet kinderopvang dit intern klachtenreglement opgesteld op basis van het model reglement van de branchevereniging kinderopvang en belangenvereniging voor ouders in de kinderopvang Boink. Dit reglement beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders,

Dit intern klachtenreglement heeft allereerst ten doel de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Elke klacht wordt gezien als een kans om de dienstverlening te verbeteren.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatie leidinggevende of de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is te bereiken per email: klachten@berendbotje.nl.

Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. Aan het inschakelen van deze instanties kunnen kosten verbonden zijn.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement en meer informatie over de Geschillencommissie vindt u hier <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

Procedure voor de behandeling van klachten van ouders/verzorgers

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van deze regeling gelden voor onderstaande begrippen de volgende definities:

<i>Geschillen commissie:</i>	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
<i>Klacht:</i>	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
<i>Klachtenfunctionaris:</i>	De functionaris waar klachten binnen kunnen komen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directie, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
<i>Klachtloket Kinderopvang:</i>	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
<i>Klager:</i>	De ouder/verzorger die een klacht indient.
<i>Leidinggevende:</i>	Diegene die leiding geeft aan een locatie of afdeling en waar klachten binnen kunnen komen.
<i>Medewerker:</i>	De medewerker in dienst bij Kinderopvang Berend Botje, Gastouderbureau Berend Botje of aan haar gelinkte Berend Botje B.V's en medewerkers in dienst bij Stichting Peuterspeelzaal Berend Botje Enkhuizen, Stichting Peuterspeelzaal Berend Botje Den IJp en Stichting Peuterspeelzaal Berend Botje Zeevang.
<i>Organisatie:</i>	Kinderopvang Berend Botje
<i>Ouder:</i>	Een natuurlijk persoon die gebruikt maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie, voor de opvang van zijn- of haar kinderen.
<i>Schriftelijk:</i>	Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Artikel 2: Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep of afdeling. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan een klacht ingediend worden bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 3: Indienen klacht

- 3.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. 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, adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en groep of afdeling plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de melcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Artikel 4: Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke 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 geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in iedere 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.

Artikel 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 Klachtloket Kinderopvang en/of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de organisatie indient.
- 5.3. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij de organisatie, ingediend te worden bij de Geschillencommissie.