



## **Klachtenregeling**

Januari 2020

## **Klachtenregeling Kinderopvang de Sleutel**

Kinderopvang de Sleutel doet er alles aan om ervoor te zorgen dat het kind plezier heeft bij de kinderopvang. Het kan wel eens voorkomen dat de ouder(s)/verzorger(s) ergens niet tevreden mee zijn of ergens tegen aanlopen.

Kinderopvang de Sleutel heeft een klachtenreglement, met een regeling voor de afhandeling van klachten. Er bestaat zowel een interne als een externe procedure klachtenafhandeling.

### *Interne klachtenprocedure*

Als ouder(s)/verzorger(s) klachten hebben, kunnen ze deze bespreken met de direct betrokken leidster van het kind en/of de houder van Kinderopvang de Sleutel, Jenny Groenendijk.

Vaak is er sprake van een misverstand en kan de leidster de situatie meteen naar tevredenheid uitleggen.

Komen zij er niet uit, dan kunnen de ouder(s)/verzorger(s) een formele schriftelijke klacht indienen bij Kinderopvang de Sleutel. Op een schriftelijke klacht ontvangen de ouder(s)/verzorger(s) binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en wordt er door Jenny binnen 5 werkdagen telefonisch contact opgenomen voor eventuele aanvullende informatie.

Mocht de klacht een vermoeden van een vorm van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld in werking. Deze klachtenprocedure wordt dan afgesloten.

De interne klacht wordt behandeld door Jenny Groenendijk en door haar zorgvuldig uitgezocht. Jenny bewaakt de interne klachtenprocedure en het termijn van afhandeling.

Afhankelijk van de aard van de klacht worden de ouder(s)/verzorger(s) uitgenodigd voor een gesprek om tot een oplossing te komen. Tevens houdt Jenny de ouder(s)/verzorger(s) op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Kinderopvang de Sleutel streeft ernaar om de klacht zo snel mogelijk en naar ieders tevredenheid op te lossen.

De ouder(s)/verzorger(s) worden na eventuele hoor en wederhoor door Jenny Groenendijk schriftelijk geïnformeerd over het genomen besluit en oordeel. Binnen maximaal 3 weken na ontvangst van de klacht krijgen de ouder(s)/verzorger(s) een schriftelijk reactie op de klacht, in deze schriftelijke reactie stellen we een concreet termijn waarbinnen de eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Daarnaast wordt beschreven of en welke maatregelen naar aanleiding van de klacht genomen zullen gaan worden. De klacht wordt na afhandeling met de ouders geëvalueerd.

De behandeling van de formele klacht is binnen maximaal 6 weken afgehandeld en geëvalueerd.

Zijn de ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden over de interne klachtenafhandeling, dan kunnen zij gebruik maken van de externe klachtenregeling.

### *Externe klachtenprocedure*

De externe procedure gaat per 1 januari 2016 via de Geschillencommissie. Kinderopvang de Sleutel is aangesloten bij deze commissie. Als de interne klachtenprocedure is doorlopen en de ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn, dan kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Voordat de ouder(s)/verzorger(s) een klacht indient bij de Geschillencommissie Kinderopvang, is het verstandig dat de ouder(s)/verzorger(s) eerst contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Bij het Klachtenloket Kinderopvang wordt geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Lukt dit niet of wenst de ouder(s)/verzorger(s) geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kunnen zij ervoor kiezen om de klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Er is een uitzondering, namelijk ouders mogen meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als in de redelijkheid niet van ouder(s)/verzorger(s) kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de Kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Bij Kinderopvang de Sleutel worden ouder(s)/verzorger(s) op de hoogte gebracht van deze interne en externe klachtenregeling via het beleidsplan en website. Tevens ligt deze klachtenregeling op kantoor.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

Meer informatie kunt u vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)