

Klachtenregeling kinderdagverblijf Villa Kakelbont

Als Kinderdagverblijf Villa Kakelbont doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij 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](#)

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij 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 onze oudercommissie. Ook delen wij dit met de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Kinderdagverblijf Villa Kakelbont 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 Villa;
- de overeenkomst tussen Villa Kakelbont en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Hiervoor hanteren wij het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag en het protocol grensoverschrijdend gedrag en gedragsregels Villa Kakelbont. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten.

Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Villa Kakelbont te hebben doorlopen:

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

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

Klachtenregeling Kinderdagverblijf Villa Kakelbont

Artikel 1 Begrippen

1.1 Houder/directie: de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de behandeling van de klachten in de organisatie.

1.2 Medewerker: Een persoon die onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie werkt.

1.3 Klant: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kinderen.

1.4 Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij dan wel zijn/haar kind, althans waarvoor hij/zij als verzorger verantwoordelijkheid heeft, is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisaties die de opvang betreffen.

1.5 Klager: Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

Artikel 2 Indiening van de klacht

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de klant.

2.2 Een klacht wordt schriftelijk of mondeling ingediend bij het kinderdagverblijf bij de directie.

2.3 Wanneer een klant een afspraak wil maken voor het mondeling indienen van een klacht bij de directie, dan zal de directie binnen 10 werkdagen een afspraak maken.

2.4 Wanneer de klacht mondeling wordt ingediend dan wordt dit door de directie schriftelijk vastgelegd.

2.5 Wordt tijdens het mondeling indienen, de klacht weggenomen, dan wordt dit ook op de schriftelijke weergave e van de klacht zoals bedoeld in 2.4 vermeld. Ook worden hier de eventueel gemaakte afspraken op gezet. De klager ondertekent dit formulier en krijgt van de directie een kopie mee. Hiermee is de klacht afgedaan. Wel blijft deze geregistreerd als interne klacht.

2.6 De klacht kan ook schriftelijk (of per email) bij de directie worden ingediend.

2.7 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

3.1 Wanneer de klacht tijdens het mondeling indienen niet opgelost wordt dan ontvangt de klager na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst en omschrijving van de klacht van de directie.

3.2 Wanneer de klacht schriftelijk is ingediend, krijgt de klager na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht van de directie.

3.3 De directie, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.4 Kinderdagverblijf Villa Kakelbont 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.

3.5 Kinderdagverblijf Villa Kakelbont houdt de klager zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.6 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.7 De directie bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht, rekening houdende met de aard ervan, 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 uiterlijk zes weken na indiening afgehandeld.

3.8 De klager ontvangt van kinderdagverblijf Villa Kakelbont een schriftelijk en met reden gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom kinderdagverblijf Villa Kakelbont tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen kinderdagverblijf Villa Kakelbont neemt en binnen welke concrete termijn deze worden gerealiseerd.

Artikel 4 Beslissing directie

4.1 De directie neemt binnen 20 werkdagen nadat de klacht is ingediend een beslissing over de gegrondheid van de klacht. De directie stelt de klager en de eventueel betrokken medewerker, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van te nemen of reeds genomen maatregelen.

Artikel 5 Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Villa Kakelbont te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Villa Kakelbont heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Villa Kakelbont indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Villa Kakelbont heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Villa Kakelbont zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Artikel 6 Bekendmaking klachtenregeling

Villa Kakelbont 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.
- Kinderdagverblijf Villa Kakelbont brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders van de kinderen die van de kinderdagopvang van Kinderdagverblijf Villa Kakelbont gebruik maken.

- 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.

Villa Kakelbont deelt het klachtenverslag met de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Villa Kakelbont brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Villa Kakelbont geen verslag op.

Artikel 7 Slotbepalingen

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie naar redelijkheid en billijkheid.