



Klachtenreglement

Kinderdagverblijf, peuteropvang en buitenschoolse opvang

Schoolstraat 2

1751 CG Schagerbrug

0224-573194

www.hoi-pipeloi.nl

E-mail : info@hoi-pipeloi.nl

L. Bakker

T. van Erven

M.J. Schmitz

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Klachtenprocedure	4
3.	Externe klachtenafhandeling	5
4.	Jaarverslag	6
	Bijlagen	7
	<i>Bijlage 1 – Definities</i>	<i>7</i>
	<i>Bijlage 2 – Klachtenformulier</i>	<i>8</i>

1. Inleiding

Binnen onze kinderopvangorganisatie streven wij naar een veilige, vertrouwde en kwalitatief hoogwaardige opvang voor alle kinderen. Daarbij vinden wij een open en respectvolle communicatie met ouders/verzorgers en andere betrokkenen van groot belang. Ondanks onze zorgvuldige werkwijze kan het voorkomen dat er ontevredenheid of een klacht ontstaat.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe klachten op een zorgvuldige, transparante en laagdrempelige manier kunnen worden ingediend en behandeld. Het doel van dit reglement is het bieden van een duidelijke procedure voor het oplossen van klachten, het herstellen van vertrouwen en het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Wij nemen iedere klacht serieus en zien deze als een waardevolle mogelijkheid om onze organisatie en werkwijze verder te verbeteren. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en afgehandeld met respect voor alle betrokkenen.

2. Klachtenprocedure

1. 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. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht worden besproken met de directeur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht schriftelijk worden ingediend.

2. Indienen klacht

2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (met het klachtenformulier, bijlage 2). 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.

2.2 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.

3. Behandeling klacht

3.1 De directeur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3 De directeur houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

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

3.6 De directeur 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 directeur de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

3. Externe klachtenafhandeling

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.

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.

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

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

Indien een houder en oudercommissie het niet met elkaar eens worden over de manier waarop invulling aan het adviesrecht wordt gegeven, kan de oudercommissie een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>

www.degeschillencommissie.nl

4. Jaarverslag

Wij ontvangen jaarlijks van de Geschillencommissie een certificaat als we klachtenvrij zijn bevonden.
Tot op heden zijn we klachtenvrij.

Bijlagen

Bijlage 1 – Definities

Organisatie:	Kinderdagopvang (KDO) Hoi Pipeloi
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderdagopvang Hoi Pipeloi
Directeur:	Diegene die leiding geeft aan KDO Hoi Pipeloi en bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van KDO Hoi Pipeloi, 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.
Geschillen- commissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk verzet:	Onder schriftelijk wordt ook “elektronisch” verstaan, tenzij de wet zich daartegen

[Bijlage 2 – Klachtenformulier](#)

Voor- en achternaam:	
Woonadres:	
E-mailadres:	
Telefoonnummer:	
Locatie en groep:	
Omschrijving klacht:	
Datum:	
Handtekening:	