

Klachtenregeling

Kinderopvang/Zorgboerderij

de Kleine Kornuiten/Buren van de BoeRr



Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Definities	3
3. Ben je ontevreden of heb je een klacht?	4
3.1 Een officiële klacht indienen	4
3.2 Afhandeling van je klacht	4
3.3 Externe klachtafhandeling.....	5

Wettelijke kader:

De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten en legt deze schriftelijk vast, over:

- een gedraging jegens een ouder of een kind van de houder of van voor de houder of door zijn tussenkomst werkzame personen, en de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau is aangesloten bij een door de Minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van geschillen.

Voor een complete onderbouwing van de wet zie: [wetten.nl - Regeling - Wet kinderopvang - BWBR0017017 \(overheid.nl\)](https://wetten.nl/Regeling-Wet%20kinderopvang-BWBR0017017-overheid.nl)

‘Bij de Kleine Kornuiten/Buren van de BoeRr nemen we feedback en klachten altijd serieus, open en transparante communicatie is hierin het sleutelwoord.’

1. Inleiding

Bij Kinderopvang de Kleine Kornuiten/Buren van de BoeRr is het onze missie om kinderen natuurlijk op te voeden in een natuurlijke omgeving. Zo streven wij naar een hoog welbevinden en een natuurlijke ontwikkeling voor ieder kind. We doen ons best om alles goed te regelen, maar soms kan er iets misgaan of ben je niet helemaal tevreden.

Als dat zo is, laat het ons dan alsjeblieft weten! Je kunt gewoon de pedagogisch medewerker aanspreken. Zij helpt je graag om samen tot een oplossing te komen. Zo lossen we het probleem zo snel mogelijk op, daar waar het probleem zich voordoet.

Lukt dat niet? Dan kun je een formele klacht indienen.

We zien klachten als een kans om de kwaliteit van onze opvang te verbeteren. Daarom hebben we deze regeling opgesteld, zodat duidelijk is hoe we met klachten omgaan en waar jij als ouder met je klacht terecht kunt. Daarmee voldoet deze klachtenregeling aan het wettelijk Kader voor Kinderopvang.

2. Definities

Organisatie:	Kinderopvang de Kleine Kornuiten/Buren van de BoeRr.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij kinderopvang de Kleine Kornuiten/Buren van de BoeRr.
Klachtenfunctionaris:	Karla Noordman, eigenaar van kinderopvang de Kleine Kornuiten/Buren van de BoeRr.
Eigenaar:	Karla Noordman.
Teamleider:	Sharon Schuttert en Loes Kogelman
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wil maken of gebruik heeft gemaakt van de opvang bij de Kleine Kornuiten/Buren van de BoeRr voor zijn of haar kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke melding dat je ergens ontevreden over bent.
Klachtenloket Kinderopvang:	Organisatie voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

3. Ben je ontevreden of heb je een klacht?

Als je een klacht hebt of ergens ontevreden over bent, praat er dan zo snel mogelijk over met de medewerker die erbij betrokken is. Lukt dat niet of komen jullie er samen niet uit, dan kun je de klacht bespreken met de teamleider. Hebben de gesprekken niet geleid tot een oplossing of tevredenheid, dan kun je een formele klacht indienen.

3.1 Een officiële klacht indienen

1. Dien je klacht schriftelijk in, bij voorkeur binnen twee maanden na het ontstaan van het probleem. Vermeld de datum, je naam en adres, de naam van de medewerker als dat relevant is, en een korte omschrijving van de klacht.

2. Als het gaat om vermoedens van kindermishandeling, volgen we de meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling en stopt de klachtenprocedure.

Je klacht kan je sturen naar:

De Kleine Kornuiten/Buren van de BoeRr

Hofmanssteeg 7

7722SC Dalfsen

Tel: 0529-432910

Mail: info@dekleinekornuiten.nl

Ter name van: Karla Noordman (eigenaresse)

3.2 Afhandeling van je klacht

- 1) De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat je klacht inhoudelijk goed behandeld en geregistreerd wordt.
- 2) De klachtenfunctionaris stuurt een schriftelijke bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen.
- 3) De klachtenfunctionaris houdt jou als klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
- 4) Afhankelijk van de inhoud en aard van de klacht kan er een onderzoek worden ingesteld.
- 5) Als het om gedrag van een medewerker gaat, krijgt die de kans om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 6) De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van de afhandeling. We doen ons best om je klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, tenzij er omstandigheden zijn die dat belemmeren. Als dat zo is brengt de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval *binnen zes weken* op gelost.
- 7) De klager krijgt een schriftelijk en duidelijk oordeel over de klacht, met termijnen waarin eventuele maatregelen worden genomen.

3.3 Externe klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat de interne klachtenregeling niet volstaat of niet leidt tot een bevredigende oplossing, in die gevallen kan er ook gebruik gemaakt worden van de externe klachtenregeling. Deze bestaat uit twee organen:

- Het klachtenloket kinderopvang: voor informatie, advies en bemiddeling
- De Geschillencommissie: voor bindende uitspraken over een klacht.

Hieronder lees je in welke gevallen je gebruik kunt maken van de externe klachtenregeling.

1. Als de interne klachtenregeling niet heeft gezorgd voor een passende oplossing of uitkomst, kun je naar het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie stappen.
2. Ouders kunnen altijd direct contact opnemen met het klachtenloket voor informatie, bemiddeling en advies. Ze kunnen hun klacht schriftelijk uitleggen en onderbouwen. Bij de pedagogisch medewerkers kunnen je ook om een folder van deze stichting vragen.

In de volgende situaties kan je rechtstreeks bij de geschillencommissie terecht met je klacht:

1. Als de klacht niet binnen zes weken is afgehandeld, kan de klager de klacht neerleggen bij de geschillencommissie.
2. Als van de ouder in redelijkheid niet kan worden verwacht dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de organisatie indient.

De klager heeft twaalf maanden na het indienen van de klacht bij de organisatie, om de klacht bij de geschillencommissie kenbaar te maken.

Contactgegevens Klachtenloket en Geschillencommissie:

Bezoekadres

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10

Geopend op maandag tot vrijdag van 10:00 tot 13:30

Website: www.degeschillencommissie.nl of www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Postadres

Postbus 90600

2509 LP Den Haag