

# Klachten Regeling



**Christelijk  
Kinderdagverblijf  
Tollol**

# Inhoud

- Voorwoord
- De interne & externe route en reglement voor klachten
- Wijze waarop deze onder de aandacht wordt gebracht
- Klachten in 2015
- Tot slot

## **1. Voorwoord**

Dit is het openbare jaarverslag klachten 2015 van Christelijk Kinderdagverblijf Tollol. Wij, Christelijk Kinderdagverblijf Tollol bied professionele, christelijke kinderopvang aan in de gemeente Bunschoten-Spakenburg. Voor kinderen van 0-4 jaar is er dagelijks plek voor 23 kinderen.

Christelijk Kinderdagverblijf Tollol heeft een christelijke grondslag. Wij bieden opvang aan alle kinderen, ongeacht geloof of kleur. Elk kind binnen deze doelgroep is welkom bij ons.

Tollol biedt een omgeving waarin elk kind zich veilig, geborgen, welkom en gezien voelt.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Christelijk Kinderdagverblijf Tollol jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Dit jaarverslag wordt besproken met de Oudercommissie van ons kinderdagverblijf en wordt toegezonden aan de GGD regio Utrecht.

In het verslag wordt uiteengezet hoe een klacht behandeld wordt via de klachtenregeling van Tollol. Eventuele klachten die door ouders in 2015 zijn ingediend. Er is er een beschrijving van de klachtenregeling van Chr. Kinderdagverblijf Tollol opgenomen.

## 2. De klachten regelingen

Iedere ouder van ons kinderdagverblijf kan een klacht indienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Dit kan zijn jegens de ondernemer of jegens een medewerkster. Deze klachten zijn geregeld bij de Wet Kinderopvang. Als een ouder een klacht heeft zijn er de volgende mogelijkheden:

- **Interne route:**

Als een ouder ergens mee zit, een klacht heeft tegen een medewerkster, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken medewerkster(s) besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel verholpen worden.

Komen de ouder en de betreffende medewerker(s) er samen niet uit, dan kan de ouder contact opnemen met leidinggevende Samantha Huygen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk; middels ons klachtenformulier. De leidinggevende zal proberen de klacht naar alle tevredenheid op te lossen. Mocht het nodig zijn zal de houder van de opvang zich hierin mengen.

Mocht de klacht jegens de leidinggevende Samantha zijn, zal de ondernemer bemiddelen met de assistent leidinggevende.

Is de klacht gericht tegen de houder/ondernemer zal de leidinggevende de klacht in behandeling nemen mocht de ondernemer zelf niet willen meewerken.

### Interne klachten procedure

Indienen van een klacht:

- Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies
- Een klacht kan ingediend worden door:
  - De ouder
  - Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
  - Zijn/haar nabestaanden
  - Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd
- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk (middels klachtenformulier) worden ingediend.
- Elke klacht die schriftelijk en met redenen omkleed oordeel ingediend is zal zorgvuldig worden onderzocht.
- De ouder is te allen tijde gemachtigd de klacht in te trekken.

## **Behandeling van een klacht**

- Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerkster en/of leidinggevende
- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de leidinggevende en worden tevens binnen 2 weken behandeld.
- De klacht zal na uiterlijk zes weken na het indienen van de klacht afgehandeld zijn.
- Indien het een persoon betreft waar een klacht tegen wordt ingediend zal deze z.s.m. zowel verbaal als op schrift een bewijs van de klacht krijgen. De ouder zal zoveel mogelijk op de hoogte gehouden worden over de voortgang van de klacht.
- Deze persoon (beklaagde) mag binnen 14 dagen zich schriftelijk verweren tegen de ingediende klacht.
- Het verweer wordt verstuurd naar de ouder, die daarop tevens 14 dagen de tijd krijgt om te reageren.
- De houder/leidinggevende roept, indien nodig en wenselijk, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaald daartoe dag en tijdstip.
- Indien houder/leidinggevende het nodig acht, zullen beide partijen apart gehoord worden.
- Indien de klacht over het inhoudelijke werk gaat: pedagogisch beleid/ praktische zaken, zal er op korte termijn –na ontvangst van de klacht- een gesprek worden gepland tussen ouder(s) en leidinggevende/directie.

## **Bijstand**

- Indien de klacht over een persoon gaat, mogen alle partijen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon.

## **Het verstrekken van inlichtingen**

- De houder/leidinggevende kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij degene die klacht heeft ingediend, degene die beklaagd wordt en bij evt. derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de betrokkene(n).
- De houder/leidinggevende verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

## **Inzagerecht**

- Alle partijen – m.u.v. derden- worden in de gelegenheid gesteld alle , op de klacht betrekking hebbende, stukken te zien.

## **Geheimhouding**

- Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding hiervan.

## **Beslissing/maatregelen**

- De houder/leidinggevende stelt binnen 2 maanden na het indienen van de klacht de betrokkenen schriftelijk én onderbouwd in kennis van het oordeel én van welke maatregelen er mogelijk worden genomen.
- Als de termijn van twee maanden overschreden wordt, worden de betrokkenen met reden ingelicht.

## **Periodieke rapportage**

- Per kalenderjaar worden de klachten geregistreerd en bewaard door de leidinggevende in een klachtendossier. Deze klachten worden dan tevens geëvalueerd door de houder.
- Er wordt een geanonimiseerd verslag opgesteld die openbaar wordt gemaakt én jaarlijks wordt uitgereikt aan de oudercommissie.
- Dit jaarverslag zal tevens toegezonden worden aan de inspecteur van de GGD regio Utrecht.

## **Externe klachten procedure**

Christelijk Kinderdagverblijf Tollol staat geregistreerd bij de Stichting Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit betekent dat een ouder met een klacht jegens ondernemer / leidinggevende / medewerkster die niet opgelost kan worden binnen de interne route zich kan wenden tot deze commissie. Er zal in eerste instantie geprobeerd worden de klacht via het Klachtenloket Kinderopvang op te lossen met de algemene procedure als informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Klachten kunnen zowel door de houder van de kinderopvang, als door de ouder of de oudercommissie aanhangig gemaakt worden.

Kan er geen oplossing worden bereikt, dan wordt de ouder gewezen op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.

Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in andere vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website en wordt desgevraagd toegezonden.

De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij weg van bindend advies. Beide partijen zullen moeten opvolgen cq. zich moeten houden aan de uitspraak van de Geschillencommissie.

Meer informatie over de genoemde klachtenregeling is te vinden op de volgende websites:

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Waar u kunt lezen hoe de klacht behandeld gaat worden en welke termijnen er worden gehanteerd.

### **3. Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht**

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling tijdens het intakegesprek én middels de informatie die zij mee krijgen naar huis.

Hierin staat wat de procedure is en kunnen zij tevens alle informatie vinden die zij nodig hebben om de verschillende wegen te bewandelen.

Mondeling krijgen zij tijdens het intakegesprek toegelicht waar zij de klachtenformulieren kunnen vinden. Wij trachten een zo open en transparant mogelijk sfeer neer te zetten dat ouders makkelijker bij ons langs komen wanneer zij een twijfel en/of klacht hebben. Dit zal de samenwerkingsrelatie tussen beide partijen tevens bevorderen, zijn wij van mening

### **4. Klachten in 2015**

In 2015 zijn er door ouders mondeling dan wel schriftelijk geen klachten bij de eigenaar neergelegd die niet door betrokken medewerker kon worden opgelost.

In 2015 is er door ouders **geen** gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling. Bij het Klachtenloket Kinderopvang & Stichting Geschillencommissie zijn door ouders van Christelijk Kinderdagverblijf Tollol geen klachten ingediend. De bevestiging hiervan door de klachtencommissie is als bijlage aan dit verslag toegevoegd.

## **5. Tot slot**

Christelijk Kinderdagverblijf Tollol wil ongenoegens en klachten van ouders graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregeling waarborgt een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van ons kinderdagverblijf.