

Kleinschalig kinderdagverblijf



**Intern klachtenreglement kleinschalig  
kinderdagverblijf Stipkidz**

Kleinschalig kinderdagverblijf Stipkidz  
Smidsstraat 8, 8601 WB te Sneek

## **Model interne klachtenregeling kinderopvang**

Als Kinderopvang Stipkidz 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 of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of één van de houders, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een schriftelijke 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 de medewerkers en kind- dossiers. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar 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 kinderopvang Stipkidz 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 kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder 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. 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.

## **Begrippenlijst:**

**Organisatie:** Kleinschalig kinderdagverblijf Stipkidz

**Medewerker:** De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).

**Houders/Leidinggevende:** Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend (in dit geval; eigenaresses van Stipkidz)

**Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Stipkidz gebruik maakt of heeft gemaakt.

**Oudercommissie:** De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.

**Klager:** De ouder die een klacht indient

**Klacht:** Uiting van ongenoegen. formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.

**Klachtenloket Kinderopvang:** Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

**Geschillencommissie:** Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.

**Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

**Overeenkomst:** Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

## 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, Kleinschalig kinderdagverblijf Stipkidz dus ook. 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 kinderopvang Stipkidz te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van kinderopvang Stipkidz heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderopvang Stipkidz 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.

## Interne klachtenregeling kleinschalig kinderdagverblijf Stipkidz

Kinderdagverblijf Stipkidz heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Daarnaast zijn we voor de onafhankelijke uitvoering van de externe klachtenbehandeling aangesloten bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang met daaraan verbonden het Klachtenloket Kinderopvang. De Geschillencommissie is een commissie met leden die zijn benoemd op basis van diverse, speciale persoonlijke deskundigheden.

Deze regeling betreft de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of Kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Enkele voorbeelden van mogelijke klachten zijn:

- u bent het niet eens met een rekening;
- uw kind wordt niet geplaatst en u vindt dat onterecht, omdat u al mondeling een toezegging gekregen heeft;
- u bent het niet eens met de manier waarop uw kind in een bepaalde situatie is behandeld;
- u heeft het gevoel dat er niet naar uw vragen of wensen geluisterd wordt;
- u bent ontevreden over een medewerker.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene.

Wanneer een ouder opmerkingen heeft die in direct verband staan met een medewerker kunnen zij dit in eerste instantie mondeling, telefonisch of schriftelijk aan de betreffende medewerker meedelen.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de houders van Stipkidz.

Zij zijn te bereiken per email: [info@stipkidz.nl](mailto:info@stipkidz.nl) .

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation de Geschillencommissie

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

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de geschillencommissie vindt u op hun bovenvermelde site.

## Behandeling Interne klacht

### **De uitgangspunten voor de interne klachtenbehandeling klanten:**

- Elke onvrede over de dienstverlening die wordt geuit is een klacht;
- De dienstverlening omvat alle activiteiten van kinderopvang Stipkidz: de directe zorg en begeleiding van de kinderen, de benadering van de ouder, de hygiënische situatie, de openingstijden, de pedagogische aanpak, de financiële afhandeling, etc.
- Klachten kunnen ingediend worden 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 kinderopvangorganisatie; de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).
- Een klachtenbehandeling is belangrijk om de dienstverlening kwalitatief zo hoog mogelijk te houden;
- Elke klacht wordt serieus genomen;
- De klacht wordt neergelegd bij degene die er verantwoordelijk voor is; uitzondering hierop is een melding, signalering of klacht van seksueel misbruik door een medewerker van kinderopvang Stipkidz, **dan wordt de directeur-bestuurder geïnformeerd (zie voor de procedure en termijnen 'Protocol seksueel misbruik');**
- Bij elke klacht geldt het principe van hoor- en wederhoor;
- (Terug)rapportage is van groot belang waarbij rekening gehouden moet worden met de privacy van betrokkenen;
- Een klachtenbehandeling is laagdrempelig, dus geen ingewikkelde procedures.
- Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

Een officiële klacht wordt (schriftelijk) gemeld, omdat (ook kleine) ongenoegens tot verbetering dienstverlening kunnen leiden.

### **De procedure voor de interne klachtenbehandeling klanten:**

**Klagen bij wie het betreft:** afhankelijk van de aard van de klacht mag een ouder zich direct tot de betrokken medewerker wenden. De medewerker zal indien mogelijk de oorzaak van de klacht in overleg met de ouder trachten weg te nemen.

- Betrokken medewerker meldt bij de houders van Stipkidz wat de aard van de klacht is en welke maatregel genomen is en vult het Klachtenformulier.
- De leidinggevende voegt het Klachtenformulier in het medewerkersdossier én kind dossier en heeft hierbij een terugkoppeling met de betreffende ouders over de afhandeling.
- Indien de klacht op een ander niveau wordt ingediend, wordt toch de vastgestelde procedure gevolgd.

**Klacht indienen bij klachtenfunctionaris (houders Stipkidz):** Afhankelijk de aard van de klacht mag een ouder een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Stipkidz.

- De klachtenfunctionaris, (één van de houders van Stipkid), bevestigt schriftelijk de ontvangst van de

klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

- Stipkidz 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.

- Stipkidz houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

- De klachtenfunctionaris, (één van de houders van Stipkidz), bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht 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 in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

- De klager ontvangt van Stipkidz een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Stipkidz tot dit oordeel is gekomen;
- Welke maatregelen Stipkidz neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

## **Behandeling Externe klacht**

1) Indien interne klachtafhandeling niet naar tevredenheid worden afgehandeld, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de externe klachtenprocedure; de geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.

2) 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 kinderdagverblijf Stipkidz in kan dienen.

Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

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

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

5) De klacht bij de Geschillencommissie moet binnen zijn, binnen 12 maanden nadat u de klacht bij kinderdagverblijf Stipkidz heeft ingediend.

6) De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor zowel de ouders, oudercommissie als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

### **De geschillencommissie.**

De Wet kinderopvang bepaalt dat elke kinderopvang aangesloten moet zijn bij De Geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Hier kunt u terecht voor informatie, advies, bemiddeling, mediation van en door medewerkers van het klachtenloket en/of een bindende uitspraak door De Geschillencommissie. Hoe deze geschillencommissie te werk gaat, hoe de procedures zijn en hoe het klachtenreglement van De Geschillencommissie Kinderopvang eruit ziet, is in de informatiefolder en op de website van De Geschillencommissie beschreven.



## **Klachtenverslag**

Kinderdagverblijf Stipkidz 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.

-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.

-Kinderdagverblijf Stipkidz stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

-Kinderdagverblijf Stipkidz 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 kinderdagverblijf Stipkidz geen verslag op.

## Contactgegevens kleinschalig Kinderdagverblijf Stipkidz

Post- bezoekadres kinderopvang:

Smidsstraat 8

8601 WB

Sneek

T: 06-29492223

E: [info@stipkidz.nl](mailto:info@stipkidz.nl)

Landelijk Klachtenloket Kinderopvang

Postadres:                      Bezoekadres:

Postbus 96802                      Bodewijkerlaan 46

2509 JE                              2591 XR

Den Haag                          Den Haag

T: 0900 1877

E: [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)

De Geschillencommissie Kinderopvang

Postadres:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T: 070 310 53 10

## **Klachtenformulier**

### **Gegevens ouder/verzorger**

Naam :

Naam van uw kind :

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

### **Klacht**

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

**Heeft u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?**

**Heeft u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?**