

## Melding van klachten door ouders

Ondanks onze voorzorgsmaatregelen kan het gebeuren dat ouders een klacht hebben over de wijze waarop wij werken of een wijze waarop is gehandeld. Middels dit reglement maken wij het voor ouders inzichtelijk wat zij kunnen doen wanneer zij een klacht hebben.

### Klachtenreglement Peuteropvang De Vlindertuin te Hilversum

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder

Bij iedere klacht en/of iedere zorg stelt de houder een grondig onderzoek in.

#### Intern klachtenreglement

Zowel de Titus Brandsmaschool als Alberdingk Thijm Kinderopvang hebben een interne klachtenregeling opgesteld voor ouders van Peuteropvang De Vlindertuin.

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders van peuters van Peuteropvang De Vlindertuin.

Bij voorkeur maakt/maken ouder(s)/verzorger(s) een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene(n).

Heeft dit niet de voorkeur of komen zij er samen niet uit, vragen zij een gesprek aan met de directeur van de Titus Brandsmaschool (Anoek van Hofwegen).

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

Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directeur van school. Zij is per email bereikbaar op: [info@titus-brandsmaschool.nl](mailto:info@titus-brandsmaschool.nl) en [a.vanhofwegen@titus-brandsmaschool.nl](mailto:a.vanhofwegen@titus-brandsmaschool.nl).

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

#### Extern klachtenreglement

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag:

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij 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.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: [www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf)

#### Definities

##### Organisatie:

De Vlindertuin, onderdeel van zowel de Titus Brandsmaschool als Alberdingk Thijm Kinderopvang

##### Medewerker:

De medewerker, werkzaam bij De Vlindertuin

##### Klachtenfunctionaris:

De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.

##### Ouder:

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 kind(eren).

##### Klager:

De ouder die een klacht indient

##### Klacht:

Schriftelijke uiting van ongenoegen.

##### Klachtenloket Kinderopvang:

Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en bemiddeling.

##### Geschillencommissie:

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

##### Schriftelijk:

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

### **Voortraject klacht**

- 1.1. Wanneer een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie er vanuit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene(n) besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep.
- 1.2. Mocht dit niet leiden tot een oplossing of wanneer dit niet wenselijk is, dan kan de klacht worden besproken met de directeur van de Titus Brandsmaschool, Anoenk van Hofwegen.
- 1.3. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

### **Indienen klacht**

- 2.1.a Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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.
- 2.1.b Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **Behandeling klacht**

- 2.2.a De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2.2.b De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 2.2.c De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 2.2.d Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 2.2.e Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.2.f De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 2.2.g De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **Externe klachtafhandeling**

- 2.3.a 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.
- 2.3.b 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.
- 2.3.c Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 2.3.d De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

### Geschillencommissie Kinderopvang

#### **Postadres**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

#### **Bezoekadres**

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 10**

Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Faxnummer: 070 - 365 88 14

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