

## Protocol: interne klachtenregeling

### Inleiding

KDV 't Hummelke 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. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de mentor van het kind. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de directie. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend, via [info@hummelke.eu](mailto:info@hummelke.eu).

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

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie kinderopvang

### 1. Definities

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Organisatie:                   | Kinderdagverblijf 't Hummelke   |
| Medewerker:                    | De medewerker, werkzaam bij kinderdagverblijf 't Hummelke   |
| Mentor:                        | De medewerker die als verantwoordelijke en contactpersoon gekoppeld is aan het kind   |
| directie:                      | Diegene die de eindverantwoordelijkheid heeft over het kinderdagverblijf waar het kind is geplaatst   |
| 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<br>Kinderopvang: | Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.  |
| Geschillencommissie:           | Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.  |
| Schriftelijk:                  | Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.   |

### 2. 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 mentor

van het kind op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

### **3. Indienen klacht**

- 3.1 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.
- 3.2 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.

### **4. Behandeling klacht**

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

### **5. Externe klachtafhandeling**

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie kinderopvang.
- 5.2 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 de directie indient.
- 5.3 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 het indienen van de klacht bij kinderdagverblijf 't Hummelke, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie kinderopvang.