

# Klachtenreglement

## Inleiding

Kinderopvang Flakkee verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van Kinderopvang Flakkee heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

## Onvrede/klacht

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen Kinderopvang Flakkee, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van een klachtenformulier.

Kinderopvang Flakkee hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

In dit document gaan we verder in op de klachtenprocedure.

## Interne- en externe klachtenprocedure

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie.

Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure. Het kan gebeuren dat het wenselijk is dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend, bijvoorbeeld bij een klacht over intimidatie. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Voor advies, informatie en bemiddeling kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloketkinderopvang.nl](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl)). Bij het klachtenloket wordt gekeken of de klacht alsnog kan worden opgelost voordat hij officieel wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

## Interne klachtenprocedure

**Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld?** De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en oudercommissies van Kinderopvang Flakkee.

**Waar kunt u terecht met uw onvrede/ klacht?** Bij de pedagogisch medewerker Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep, dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker om er over te kunnen praten.

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de directeur van Kinderopvang Flakkee. Uiteraard kunt u ook altijd direct contact opnemen met de directeur.

### Schriftelijk klacht indienen

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier voor de Interne Klachtenprocedure (zie bijlage 1). De klacht komt dan binnen bij de directeur die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaakt.

### De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht

1. De directeur ontvangt de klacht en wordt behandelaar van de klacht. In sommige gevallen kan een klacht ook overdragen worden aan een medewerker. In dat geval houdt de behandelaar van de klacht de directeur gedurende het proces op de hoogte.
2. De behandelaar van de klacht gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 2 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
3. De behandelaar bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de behandelaar het volgende weer:
  - Korte weergave van het gesprek;
  - Dat de behandelaar zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
  - De termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan u geeft.

De behandelaar geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien de behandelaar de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is. Een kopie van de brief wordt verzonden naar de directeur ten behoeve van registratie.

4. Indien de klacht niet door de directeur zelf is afgehandeld controleert zij of de afhandeling van de klacht goed is verlopen.
5. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld komen bij de directeur terecht. Als ook daar de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld wijst de directeur aan op de externe klachtenprocedure.
6. De directeur koppelt de klacht en de afhandeling terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. Vestiging gerelateerde klachten worden door de directeur ook besproken met de oudercommissie.
7. De directeur maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet.
8. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.

## **Externe klachtenprocedure**

Bent u niet tevreden over de beslissing van de directeur, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl).

## **Bijlage 1: Klachtenformulier voor de interne klachtenprocedure**

Naam:



Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

Opvangsoort:

- Dagopvang
- BSO

Korte en concrete omschrijving van de klacht: plaats, datum, tijdstip, waarover gaat het, wie waren de betrokkenen etc.

---

---

---

---

Welke stappen zijn er ondernomen om tot een oplossing te komen?

---

---

---

Datum klacht afgerond:

Handtekening klacht afgehandeld:

---

Ouder/verzorger

---

Directeur