

## **Klachtenregeling IJsterk Kinderdagverblijven**

Bij IJsterk Kinderdagverblijven doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan, het is immers mensenwerk. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In deze klachtenregeling beschrijven wij onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Ouders worden geïnformeerd over deze klachtenregeling bij de start van de plaatsing.

### **Inhoud klachtenregeling IJsterk Kinderdagverblijven**

1. Definities
2. Voordat u een interne klacht indient
3. Indienen van een interne klacht
4. Behandeling van de interne klacht
5. Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?
6. Klachtenverslag

#### **1. Definities**

Organisatie: IJsterk Kinderdagverblijven

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

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

Oudercommissie: de commissie, zoals bedoeld in [Artikel 1.58](#) van de Wet kinderopvang.

Houder: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de [Handelsregisterwet 2007](#) toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.

Klager: de ouder of oudercommissie die een klacht indient.

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.).

Klachtenfunctionaris: de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder. Functionaris door houder benoemd

Manager: diegene die leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

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: een brief per post of elektronisch, zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.

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

## **2. Voordat u een interne klacht indient**

Er kan ongenoegen zijn over de kwaliteit of er zijn misverstanden die om opheldering vragen. 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 manager zijn als het om een situatie op de groep gaat of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Soms is er sprake van een misverstand en kan de betreffende medewerker of manager u als ouders naar tevredenheid uitleg geven en biedt een gesprek voldoende uitkomst.

Komt u er met de betreffende persoon niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen bij de manager van het kinderdagverblijf. Alle klachten die bij de manager binnenkomen worden schriftelijk geregistreerd. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen (ook bij de manager) anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe wij deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

## **3. Indienen van een interne klacht**

Wij vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen, nadat u er niet met de betrokken medewerker en de manager van het dagverblijf bent uitgekomen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de manager van het dagverblijf. Hij/zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. U kunt uw klacht indienen door een mail te sturen naar onze klachtenfunctionaris. Het e-mailadres wat u hiervoor kunt gebruiken is [info@ijsterk.nl](mailto:info@ijsterk.nl). In het onderwerp zet u: "Klacht t.a.v. de klachtenfunctionaris". Schriftelijk indienen is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren. Wij gaan uiteraard zeer vertrouwelijk met de klacht om.

Indien er een klacht over een manager is of als u in de anonimiteit bij het dagverblijf wil blijven dan kan de klachtenfunctionaris rechtstreeks gemaïld worden via bovenstaand mailadres.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. Wij 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 wij twee maanden als redelijk, behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient.
- Uw naam, adres en telefoonnummer.
- De naam van de medewerker als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker.
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat.
- Een omschrijving van de klacht.

#### **4. Behandeling van de interne klacht**

Klachten die bij ons binnenkomen worden vertrouwelijk behandeld.

Wij beschouwen klachten van ouders als een vorm van advies over de kwaliteit van de dienstverlening. Uiteraard willen wij de klacht verhelpen, maar ook klachten in de toekomst voorkomen. Zo draagt de klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de dienstverlening.

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

IJsterk Kinderdagverblijven 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), 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. Tevens kunnen wij advies inwinnen bij het klachtenloket.

IJsterk Kinderdagverblijven 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 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 IJsterk Kinderdagverblijven 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 IJsterk Kinderdagverblijven tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen IJsterk Kinderdagverblijven 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.

## **5. 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. IJsterk Kinderdagverblijven 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 IJsterk Kinderdagverblijven te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van IJsterk Kinderdagverblijven heeft ontvangen.

- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij IJsterk Kinderdagverblijven 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.

## **6. Klachtenverslag**

Binnen IJsterk Kinderdagverblijven maakt de klachtenfunctionaris na ieder kwartaal een klachtenverslag, de manager levert hiervoor een klachtenrapportage aan. Aan het begin van het daaropvolgend kalenderjaar worden deze klachten gebundeld in een jaarverslag. Dit geeft ons een goed inzicht in de klachten. Wij kunnen eventuele trends ontdekken en wanneer deze trends aanwezig zijn, de oorzaak opsporen en hier actie op ondernemen.

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. Betrokkenen blijven dus in de anonimiteit.

IJsterk Kinderdagverblijven 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. Dit zijn wij volgens de Wet kinderopvang verplicht.

IJsterk Kinderdagverblijven brengt het klachtenverslag onder de aandacht van het team en daarnaast bespreekt de manager het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt IJsterk Kinderdagverblijven geen verslag op.