



## Klachtenregeling

### Inleiding

Kinderopvang Potje Knor 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 een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per email: [info@potjeknor.nl](mailto:info@potjeknor.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 bij het Klachtenloket 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.

### 1. Definities

- Organisatie: Kinderopvang Potje Knor.
- Medewerker: De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang Potje Knor.
- Klachtenfunctionaris: De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
- Locatiemanager: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
- Ouder: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang Potje Knor, voor de opvang van zijn of haar kinderen.
- Klager: De ouder die een klacht indient. (Kinderen kunnen zelf geen klacht indienen. Wel kunnen ouders namens hun kind klagen.)
- Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen.
- Klachtenloket Kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
- Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, 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 Kinderopvang Potje Knor er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. 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, op een speciaal daarvoor ontwikkeld klachtenformulier. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee 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. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **4. Behandeling klacht**

- 4.1 De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 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 zes 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 het Klachtenloket Kinderopvang, of de Geschillencommissie.
- 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 houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang Potje Knor, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## **6. Verslaglegging**

- 6.1 Voor elke klacht binnen Kinderopvang Potje Knor wordt een klachtenformulier ingevuld, zowel bij de interne klachtafhandeling als bij de externe klachtafhandeling.
- 6.2 Kinderopvang Potje Knor maakt jaarlijks een openbaar verslag van de ingediende klachten. De ingevulde klachtenformulieren vormen de basis voor dit verslag.
- 6.3 In het openbare verslag geeft Potje Knor een beknopte beschrijving van de klachtenregeling en de wijze waarop de regeling onder de aandacht van de ouders is gebracht. Het verslag beschrijft tevens de ingediende klachten, waarbij bij de beschrijving van het aantal, de aard en de afhandeling van de behandelde klachten een onderscheid gemaakt wordt tussen de klachten die op de groep met de groepsleiding besproken en opgelost zijn, de klachten waarbij de locatiemanager of klachtenfunctionaris is ingeschakeld en de klachten die extern door de Geschillencommissie zijn afgehandeld.

## **7. Klachten ouderraad**

- 7.1 De ouderraad van Kinderopvang Potje Knor is op de hoogte van deze klachtenregeling.
- 7.2 Voor klachten van de ouderraad geldt dezelfde klachtenregeling als voor ouders.