

---

### **Wat is een klacht ?**

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder. Dit kan bijvoorbeeld ongenoegen zijn over de wijze waarop hij of zijn kind behandeld is door (een medewerker van) Stichting Kinderopvang Huizen of ongenoegen over de overeenkomst tussen de ouder en de houder. Bij plaatsing van hun kind(eren) worden ouders geïnformeerd over het bestaan van het klachtenreglement.

### **Welke procedure dient gevolgd te worden?**

Kinderopvang Huizen zal bij een uiting van ongenoegen eerst bemiddelen, hierbij is een rol weggelegd voor de teammanager of unitmanager. Het verdient de voorkeur dat het ongenoegen zo spoedig mogelijk mondeling geuit wordt op de locatie waar deze heeft plaatsgevonden. Betreft het specifiek het gedrag van een medewerker of het gebeuren in de groep, dan adviseren wij de ouder zich te richten tot de betrokken medewerker of de groep. Zo kan er samen gezocht worden naar een mogelijke oplossing of kunnen eventuele misverstanden rechtgezet worden. Dit kan middels een afspraak, waarbij zowel de ouder als de beklagde zich mogen laten bijstaan.

Als een ouder er in het mondelinge overleg niet uitkomt, of als het ongenoegen gaat over de organisatie, dient de ouder een officiële, schriftelijke, klacht in bij de (team)manager. Deze zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en betreft indien nodig de directeur bestuurder. Er wordt gestreefd naar een bevredigende afhandeling.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht kan ook worden ingediend bij de Oudercommissie. Zij stemt over verdere afhandeling af met de (team)manager. Klachten die niet door onze bemiddeling bevredigend afgehandeld zijn, kunnen ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **Duur van de afhandeling van een klacht en de vervolgstappen:**

Uitgangspunt is een zo spoedig mogelijke behandeling van de klacht. Op een klacht, ingediend bij de (team)manager, krijgt de ouder in ieder geval binnen twee werkweken bevestiging van ontvangst én schriftelijk informatie over de voortgang van de klacht. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht, informeert de (team)manager de ouder (en andere betrokkenen) schriftelijk over zijn oordeel/besluit. Hierin staat ten minste beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is
- De redenen waarom tot dit oordeel is gekomen
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding tot geven: welke maatregelen Stichting Kinderopvang Huizen neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd. Dit kan ook betekenen dat de klacht wordt doorgespeeld naar de Geschillencommissie Kinderopvang. Blijken de gestelde termijnen niet haalbaar, dan wordt dit gemotiveerd medegedeeld aan de betrokkenen.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt eerst 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. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en ouder klacht behoudt over een gedraging, werkwijze en/ of de overeenkomst. Er kan dan alsnog een klacht ingediend worden.

### **Wat gebeurt er verder met de ingediende klachten?**

Iedere officiële schriftelijk klacht wordt geregistreerd in een digitaal klachtendossier van de betrokken (team)manager. In deze map worden tevens alle bijbehorende documenten en mailwisselingen bewaard. De ouder kan stukken uit het eigen dossier opvragen. Voor registratie is (team)manager verantwoordelijk, afhankelijk van bij wie de klacht geuit wordt.

Elk kwartaal wordt door de unitmanager Kwaliteit en Pedagogiek een overzicht gemaakt van alle officiële klachten. Conclusies/verbeterpunten worden op locatie-niveau of organisatiebreed opgepakt.

Elk jaar stelt de unitmanager Kwaliteit en Pedagogiek een beknopt en geanonimiseerd klachtenjaarsverslag op. Hierin wordt het aantal en de aard van de behandelde klachten beschreven. Ook worden alle klachten die behandeld zijn door de Geschillencommissie Kinderopvang hierin opgenomen.

De unitmanager Kwaliteit en Pedagogiek stuurt het externe jaarverslag namens de directeur voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en de managers. De directeur verstuurt het jaarverslag naar de Raad van Toezicht en de Centrale Oudercommissie. Om alle ouders te bereiken wordt het externe klachtenjaarsverslag tevens op [de website](#) gepubliceerd.

### **Geheimhouding**

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

### **Oudercommissie**

De ouder kan zich bij een klacht laten bijstaan door de oudercommissie.

De oudercommissie kan een klacht over de toepassing van hun adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang, die zal alleen toetsen of Stichting Kinderopvang Huizen in redelijkheid heeft gehandeld.

## **Waar en wanneer een klacht extern indienen**

### **Klachtenloket Kinderopvang**

Indien een ouder niet tevreden is over de behandeling van de klacht volgens dit klachtenreglement en/of over het resultaat na afloop, dan kan een klacht extern ingediend worden. Hiervoor kan contact opgenomen worden met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Website: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

### **Geschillencommissie Kinderopvang**

Tevens kan een ouder naar de Geschillencommissie Kinderopvang gaan, waarbij Stichting Kinderopvang Huizen is aangesloten. De Geschillencommissie brengt een oordeel uit over de klacht en doet eventueel aanbevelingen aan het bestuur. Website: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

Ouders kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- Stichting Kinderopvang Huizen niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- Ouders en Stichting Kinderopvang Huizen binnen zes weken het niet eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

Ouders mogen, bij uitzondering, direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij Stichting Kinderopvang Huizen. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders, de oudercommissies als Stichting Kinderopvang Huizen.

Indien een ouder direct naar de Geschillencommissie gaat, is het advies om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in de betreffende situatie het best gevolgd kan worden.

### **De vertrouwensinspecteur Kinderopvang**

De vertrouwensinspecteur voor de kinderopvang adviseert ouders als zij aanwijzingen hebben dat een professional seksueel of ander geweld tegen een kind gebruikt. De vertrouwensinspecteurs zijn iedere werkdag bereikbaar tussen 8:00 – 17:00 op het nummer 0900-1113111 (lokaal tarief)



## Klachtenreglement voor ouders en oudercommissies

---

### **Verjaring**

Een klacht moet worden ingediend binnen een redelijke termijn na de gebeurtenis die het ongenoegen heeft veroorzaakt. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer de ouder kan uitleggen waarom dit later wordt gedaan.