

# Klachtenreglement

*Versie: 28 februari 2020; uiterste revisiedatum: 1 maart 2021*



## Inhoud

Klachtenreglement .....	1
Inleiding .....	3
Definities.....	3
Interne procedure .....	3
Niet tevreden? In gesprek! .....	3
Er niet uitgekomen? Schriftelijke klacht indienen.....	4
Als de klacht is ingediend: vervolg en afhandeling. ....	4
Externe klachten procedure .....	4
Klachtenloket.....	4
Geschillencommissie .....	5
Klachtenrapportage.....	5
Klachtenformulier.....	7

## Inleiding

Deze regeling beschrijft de wijze waarop kinderdagverblijf madelief klachten van ouders en de oudercommissie behandelt.

Wij nemen de signalen van ouders serieus en vinden het belangrijk om, bij ongenoegen of ontevredenheid van ouders en de oudercommissie, in goed overleg te komen tot een oplossing die voor alle partijen bevredigend is.

Wij zullen te allen tijde de weg van de dialoog zoeken om problemen tijdig op te lossen, genoegdoening te geven of de relatie te herstellen.

De route is dan ook dat ouders/oudercommissie hun signalen eerst bespreken met direct betrokkene(n); de pedagogisch medewerker en/of de leidinggevende.

Leidt dit niet tot een bevredigend antwoord dan kan nog een gesprek plaatsvinden met de directeur. Is het probleem dan onverhoopt nog niet afdoende opgelost, dan kan de ouder of oudercommissie een formele klacht indienen bij kinderdagverblijf madelief.

Mocht de interne klachtbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de weg vrij om, via het klachtenloket Kinderopvang, de klacht te melden bij de externe Geschillencommissie.

In onderstaande procedure worden de stappen toegelicht.

## Definities

- **Kinderopvangorganisatie:** kinderdagverblijf madelief
- **Directeur:** eindverantwoordelijke voor de organisatie en de bedrijfsvoering van madelief: Astrid de Jong.
- **Leidinggevende:** de (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn (is) voor de uitvoering van de kinderopvang bij madelief: Shanti Bandhoe.
- **Medewerker:** een persoon werkzaam bij madelief, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij madelief (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van madelief diensten verlenen.
- **Ouder:** een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van madelief.
- **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder over de wijze waarop hij/zij is of wordt behandeld door madelief of door een medewerker van madelief.
- Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
- **Klager:** een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot madelief, die een klacht voorlegt.
- **Geschillencommissie:** geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillenafhandeling

## Interne procedure

### Niet tevreden? In gesprek!

Als een ouder zijn/haar ongenoegen wil uiten over bijvoorbeeld gedragingen door een medewerker jegens ouder of kind, of ten aanzien van de overeenkomst tussen kinderdagverblijf madelief en de ouder, dan gaan we er van uit dat de ouder dit zo spoedig mogelijk bespreekbaar maakt. Ook van de oudercommissie verwachten we dat dat ongenoegen bespreekbaar wordt gemaakt met de leidinggevende of de directeur.

Afhankelijk van het onderwerp zal het aanspreekpunt voor ouders in beginsel meestal de medewerker op de groep zijn. In de meeste situaties kan een enkel gesprek voldoende zijn om goede

afspraken te maken en het ongenoegen op te heffen. Ouders kunnen ook in gesprek treden met de oudercommissie om de klacht te bespreken en samen te bezien of een snelle oplossing mogelijk is. Mocht dit gesprek niet leiden tot een oplossing of kan de medewerker op de groep of oudercommissie geen invloed uitoefenen op het onderwerp waarover ongenoegen bestaat, dan wordt de ontevredenheid besproken met de leidinggevende.

Soms kan het nodig zijn om een tweede gesprek te voeren; de leidinggevende zal altijd tijd maken voor dit gesprek omdat we het belangrijk vinden dat de ouder of oudercommissie niet lang met gevoelens van ongenoegen blijft rondlopen.

Leidt het gesprek met de leidinggevende toch niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een gesprek met de directeur worden gepland. Van dit gesprek zal een verslag worden vastgelegd. Beide partijen krijgen een afdruk van dit verslag.

### Er niet uitgekomen? Schriftelijke klacht indienen

Als ondanks bovengenoemde gesprekken de ouder/oudercommissie niet tevreden is of het probleem in de ogen van de ouder/oudercommissie onvoldoende is opgelost, dan kan hij/zij een schriftelijke klacht indienen.

Klachtenformulieren (zie de bijlage) zijn te verkrijgen op het kantoor van madelief.

Het ingevulde formulier dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingeleverd te worden, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien.

Op het formulier vult de ouder zijn/haar contactgegevens in en een omschrijving van de klacht.

De datum van indiening van de klacht door de klager is de formele startdatum van de vervolgpcedure. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### Als de klacht is ingediend: vervolg en afhandeling.

- De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/oudercommissie en draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De directeur houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Nadat de klacht is ontvangen wordt een zorgvuldig en gedegen intern onderzoek ingesteld. Indien nodig neemt de directeur contact op met de klager voor een nadere toelichting.
- De directeur zal vervolgens de verantwoordelijke(n) binnen madelief om een inhoudelijke reactie vragen en eventueel andere betrokkenen of belanghebbenden in dit onderzoek betrekken.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De directeur bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld, gerekend vanaf de datum van indiening van de schriftelijke klacht.
- De klager ontvangt schriftelijk en met redenen omkleed oordeel naar aanleiding van de klacht, welke eventuele maatregelen worden genomen en de termijn waarbinnen dat vervolgens gebeurt. Er wordt altijd gecheckt of de ouder tevreden is met de afhandeling van de klacht.

### Externe klachten procedure

#### Klachtenloket

Indien interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst dan wendt de klager zich tot het zogeheten klachtenloket kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Het

klachtenloket zal trachten via advies, bemiddeling of mediation, samen met de ouder/oudercommissie en kinderdagverblijf Madelief tot een oplossing te komen. Het klachtenloket Kinderopvang is bereikbaar via de contact gegevens van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
070-3105310 ( ma t/m vr 9.00-17.00

Informatie over de Geschillencommissie ( procedure en reglement ) is terug te vinden op de website: [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang).

### Geschillencommissie

Wanneer de ouder/oudercommissie de interne klachtenprocedure heeft doorlopen en bemiddeling door het klachtenloket evenmin tot een bevredigend resultaat heeft geleid, dan is er sprake van een geschil dat dient te worden beslecht.

In alle gevallen geldt dat een ouder/oudercommissie zich pas tot de geschillencommissie wendt als de interne klachtenprocedure is doorlopen. De klager kan zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- Van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderdagverblijf madelief indient;
- De klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

De oudercommissie kan een geschil over het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of kinderdagverblijf madelief in redelijkheid heeft gehandeld.

De klager ontvangt van de Geschillencommissie een vragenformulier om de klacht kenbaar te maken. De Geschillencommissie neemt in beginsel alle geschillen in behandeling met uitzondering van:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
- Geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

De klacht dient binnen twaalf maanden nadat de klacht bij kinderdagverblijf madelief is ingediend bij de Geschillencommissie te worden ingediend.

Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is kinderdagverblijf madelief aan deze keuze gebonden.

Kinderdagverblijf madelief kan eveneens een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Daarvoor moet kinderdagverblijf madelief de ouder/oudercommissie schriftelijk vragen om zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat.

Kinderdagverblijf madelief acht zich na het verstrijken van deze termijn vrij om het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

### Klachtenrapportage

Elk jaar wordt een rapportage gemaakt van alle interne en externe klachten over het voorgaande kalenderjaar.

Voor 1 juni stuurt kinderdagverblijf madelief deze rapportage naar de toezichthouder.

De rapportage is inzichtelijk voor ouders. Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de instelling, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.



## Klachtenformulier

Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Hoe zorgvuldig de medewerkers van madelief ook proberen te zijn, het kan altijd gebeuren dat er iets mis gaat of dat je niet tevreden bent over een bepaalde handelwijze of gebeurtenis. Heb je een klacht, doorloop dan eerst de interne procedure, zoals te vinden in ons Klachtenreglement, alvorens een schriftelijke klacht in te dienen.

Bespreek je klacht eerst met de direct betrokkene(n): de pedagogisch medewerker en/of leidinggevende (Shanti) of de Oudercommissie. Kom je er samen niet uit, dan kan een gesprek op directieniveau plaatsvinden (Astrid). Is het probleem dan nog niet verholpen, vul dan onderstaand klachtenformulier in.

Naam: .....

E-mail: .....

Telefoonnummer: .....

Naam kind: .....

Heb je al contact gehad met de pedagogisch medewerker over deze klacht?

Ja / Nee (streep door wat niet van toepassing is)

Zo ja, wat is de naam van deze persoon? .....

Omschrijf hier de klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....