**Intern Klachtreglement Kinderopvang De Ooievaar**

Inleiding

Kinderopvang De Ooievaar hee 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/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de locatiemanager per mail: info@kdvdeooievaar.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 media on bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op onze website.

1. Definities

| | |
|---|---|
| Organisatie: | Kinderopvang De Ooievaar |
| Medewerker: | De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang De Ooievaar |
| Locatie manager: | Diegene die leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst |
| Ouder: | Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik hee gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen. |
| Klager: | De ouder die een klacht indient |
| Klacht: | Schriftelijke uiting van ongenoegen. |
| Klachtenloket Kinderopvang: | Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation. |
| Geschillencommissie: | |
| Schriftelijk: | Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling. |

Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht hee gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker van 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 middels het klachtenformulier op onze website. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 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 Bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling in de thuissituatie wordt de meldcode gevolgd, inclusief het afwegingskader. Bij een vermoeden van een geweld of zedendelict door een medewerker of de houder wordt de passende route uit het MOA-protocol voor de meld-, overleg- en aangifteplicht gevolgd. De klacht wordt daarnaast zorgvuldig behandeld en niet automatisch afgesloten, met aandacht voor de veiligheid van het kind, vertrouwelijkheid en afstemming met betrokken instanties.

4. Behandeling klacht

4.1 De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.2 De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.3 afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.4 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.5 De locatiemanager bewaakt de voortgang en de afhandelingstermijn. De klacht wordt, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na indiening bij de houder afgehandeld. Binnen deze termijn ontvangt de klager een schriftelijk en gemotiveerd oordeel, met de eventuele maatregelen en concrete termijnen voor de uitvoering daarvan. Verlof of afwezigheid verlengt deze termijn niet. De houder zorgt zo nodig voor vervanging.

4.6 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, hee 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 de gestelde termijn tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang De Ooievaar, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.