

A close-up photograph of a baby's face and hands. The baby is holding a large, white, braided ring toy. The baby is wearing a purple long-sleeved shirt and a grey and orange patterned hat. The background is a light-colored, textured surface.

Klachten

REGLEMENT & FORMULIER

Klachtenreglement Beste Kinderopvang



Inleiding

Beste Kinderopvang doet er alles aan om dagelijks goede en veilige kinderopvang te bieden. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u uw onvrede of klacht met ons kunt bespreken, zodat wij samen kunnen zoeken naar een passende oplossing en onze kwaliteit kunnen verbeteren.

In deze klachtenregeling staat beschreven hoe ouders en oudercommissies een klacht kunnen indienen, hoe Beste Kinderopvang klachten behandelt en waar u terecht kunt als de klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost. Deze regeling sluit aan bij de eisen uit de Wet kinderopvang, waaronder de verplichting om klachten zorgvuldig te behandelen, schriftelijk te registreren en ouders te informeren over de interne en externe klachtenroute.

Heeft u een idee, tip of opmerking zonder dat er sprake is van een formele klacht? Dan horen wij dat graag. U kunt dit doorgeven via info@bestekinderopvang.nl of per post naar mevrouw E. Bloem, 1e Graaf van Loonstraat 18, 5921 JC Venlo.

Onvrede/klacht

Bent u ontevreden over een gedraging van de houder, een medewerker of iemand die in opdracht van Beste Kinderopvang werkt, over een werkwijze of regel binnen onze organisatie, of over de overeenkomst tussen u en Beste Kinderopvang? Dan kunt u hierover een klacht indienen.

Wij vragen u om onvrede bij voorkeur eerst zo snel mogelijk te bespreken met de direct betrokken medewerker of leidinggevende. Vaak kan een gesprek al veel duidelijkheid geven en kan samen een oplossing worden gevonden. U mag ook direct een formele schriftelijke klacht indienen, bijvoorbeeld wanneer u wilt dat uw klacht zorgvuldig wordt beoordeeld en geregistreerd.

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder of oudercommissie over de dienstverlening, een gedraging, een werkwijze, een regel of de overeenkomst met Beste Kinderopvang.

Klachtenreglement Beste Kinderopvang



De klachtenprocedure.

Interne -en externe klachtenprocedure

Een klacht wordt bij voorkeur eerst intern bij Beste Kinderopvang ingediend. Wij krijgen dan de gelegenheid om de klacht te onderzoeken, met u in gesprek te gaan en waar nodig maatregelen te nemen.

Bent u niet tevreden over de interne behandeling of het resultaat, reageert Beste Kinderopvang niet binnen de wettelijke termijn, of is er sprake van omstandigheden waardoor redelijkerwijs niet van u kan worden verwacht dat u de klacht eerst intern indient? Dan kunt u gebruikmaken van de externe klachtenroute.

Voor gratis informatie, advies en bemiddeling kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt, of wanneer u geen gebruik wilt maken van bemiddeling, kunt u de klacht als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt klachten van ouders en oudercommissies over onder andere de uitvoering van de overeenkomst, de kwaliteit van de opvang, kosten, opvangtijden, gedragingen van medewerkers en besluiten waar de oudercommissie het niet mee eens is.

Meer informatie vindt u bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#) en de [Geschillencommissie](#) Kinderopvang.

Interne klachtenprocedure

Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld?

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor ouders en oudercommissies van Beste Kinderopvang.

Indienen klacht

Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan per e-mail, per post of via het klachtenformulier van Beste Kinderopvang. Dien de klacht bij voorkeur zo snel mogelijk in nadat de klacht is ontstaan. Een periode van twee maanden na het ontstaan van de klacht wordt als redelijk gezien. De klacht bevat bij voorkeur: de datum, naam en contactgegevens van de klager, de locatie en groep, een duidelijke omschrijving van de klacht en, indien van toepassing, de naam van de betrokken medewerker.

Gaat de klacht over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan wordt eerst de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gevolgd. Als na het doorlopen van de meldcode nog sprake is van een klacht over een gedraging, werkwijze, regel of overeenkomst, kan deze klacht alsnog via deze klachtenregeling worden behandeld.

Klachtenreglement Beste Kinderopvang



Waar kunt u terecht met uw onvrede/klacht?

Bij de pedagogisch medewerker

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind, de communicatie of de gang van zaken op de groep of locatie? Dan kunt u dit bespreken met de pedagogisch medewerker van uw kind. De pedagogisch medewerker is meestal het eerste aanspreekpunt.

Afhankelijk van het onderwerp kunt u dit bespreken tijdens het halen of brengen, of een aparte afspraak maken.

Bij de manager

Komt u er met de pedagogisch medewerker niet uit, of wilt u de klacht direct met de manager bespreken? Dan kunt u contact opnemen met de manager van de locatie. De manager bewaakt de verdere behandeling van formele klachten.

Bij de administratie.

Gaat uw klacht over bijvoorbeeld facturering, plaatsing, de wachtlijst of administratieve afspraken? Dan kunt u contact opnemen met de administratie via administratie@bestekinderopvang.nl

Schriftelijk klacht indienen

Komt u er in persoonlijk contact niet uit, of wilt u dat uw klacht formeel wordt behandeld en geregistreerd, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen via het klachtenformulier of per e-mail/post. De klacht komt binnen bij de manager, die de afhandeling bewaakt.

De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht

Wanneer een ouder een schriftelijke klacht indient bij Beste Kinderopvang, volgen wij onderstaande procedure:

1. Ontvangst en bevestiging van de klacht

De manager ontvangt de klacht en stuurt de ouder een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin wordt aangegeven dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen.

2. Zorgvuldig onderzoek van de klacht

De manager onderzoekt de klacht zorgvuldig en verzamelt, indien nodig, aanvullende informatie. Hierbij worden betrokken medewerkers gehoord en worden relevante gegevens verzameld om tot een zorgvuldig oordeel te komen.

Klachtenreglement

Beste Kinderopvang



3. Informeren van de ouder over de voortgang

De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4. Bespreken van de klacht en zoeken naar een oplossing

Indien passend wordt de ouder uitgenodigd voor een gesprek om de klacht nader te bespreken, vragen te beantwoorden en gezamenlijk te zoeken naar een passende oplossing.

5. Afhandeling van de klacht

De klacht wordt, rekening houdend met de aard en inhoud van de klacht, zo spoedig mogelijk afgehandeld. Beste Kinderopvang streeft ernaar om klachten zorgvuldig en voortvarend te behandelen.

6. Schriftelijk oordeel en eventuele maatregelen

Uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht ontvangt de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht. In dit oordeel wordt beschreven hoe de klacht is beoordeeld, welke conclusies zijn getrokken en of er maatregelen worden genomen.

7. Termijn voor uitvoering van maatregelen

Wanneer naar aanleiding van de klacht verbetermaatregelen nodig zijn, wordt in het oordeel een concrete termijn opgenomen waarbinnen deze maatregelen worden uitgevoerd.

Registratie en jaarlijks klachtenverslag

Alle schriftelijke klachten worden door Beste Kinderopvang geregistreerd. Wij nemen schriftelijke klachten anoniem op in het jaarlijkse klachtenverslag. In dit verslag staat onder andere een korte beschrijving van de klachtenregeling, de manier waarop ouders hierover zijn geïnformeerd, het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie, de strekking van de oordelen en de aard van getroffen maatregelen per locatie, en het aantal en de aard van eventuele geschillen die door de Geschillencommissie Kinderopvang zijn behandeld. Het klachtenverslag wordt jaarlijks opgesteld, onder de aandacht van ouders gebracht, besproken met de oudercommissie en verzonden aan de toezichthouder van de GGD, voor zover dit wettelijk verplicht is.

Klachtenformulier

Beste Kinderopvang



Gegevens ouder/verzorger:

Naam	
Naam van kind	
Geboorte datum kind	
Telefoonnummer	
E-mail adres	
Datum melding	
Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?	
Wat is uw klacht? (Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)	
Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?	
Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?	