

# Klachtenregeling Kinderdagverblijf Het Bloemenkind

Uw kind is bij de leidsters van het Bloemenkind in professionele handen. Echter, een enkele keer kan er iets misgaan tijdens de opvang van uw kind of in de organisatie van Het Bloemenkind. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekortschieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Wanneer er vragen, opmerkingen zijn of er is ontevredenheid ontstaan dan nodigen wij u uit om zo snel mogelijk te komen voor een persoonlijk gesprek, zodat u dit aan ons kenbaar kunt maken, teneinde wij een oplossing kunnen bieden. Het eenvoudigst is dat u het bespreekt met de 1<sup>e</sup> verzorgster van uw kind. Wil men de 1<sup>e</sup> verzorgster niet in kennis stellen, komt u er niet uit of bent u ontevreden met het gesprek dan kunt u zich vervoegen bij de directie.

De directie noteert de klacht op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. Als uw klacht nog niet is opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan. U kunt uw klacht ook schriftelijk (of per email) indienen bij de directie. In dat geval krijgt u ook na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Wij zullen uw klacht zorgvuldig onderzoeken en houden u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengen wij u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Wanneer er geen oplossing voor uw klacht wordt gevonden of wil men de directie, om een of andere reden/gezien de aard van de klacht niet in kennis stellen, dan kan men zich wenden tot de oudercommissie of u kunt de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke Geschillencommissie.

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediatie.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als

- De Kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert de uitspraken op haar website.

### **Oudercommissie**

Bij conflicten tussen de oudercommissie en het kinderdagverblijf kan de oudercommissie zich direct wenden tot de Geschillencommissie. Dit is in de vergadering van 1 december 2008 aan de oudercommissie meegedeeld.

### **Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. (Via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Personeel**

Voor en door het personeel is een vertrouwenspersoon aangewezen.

Bovenstaande informatie betreffende de klachtenregeling wordt ook tijdens het intakegesprek aan de ouders verstrekt.