



(Interne) Klachtenprocedure Kinderopvang 't Kasteel

Kinderopvang 't Kasteel heeft voor ouders/oudercommissie(s) een interne klachtenprocedure opgesteld en is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Deze procedure beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager, bemiddelingsmedewerk(st)er, zijnde:

- Locatiemanager BSO 't Kasteel het Croontje: Andrew Elstgeest, andrew@tkasteel.nl
- Locatiemanager BSO 't Kasteel Roomburg: Cindy van Hooven, cindy@tkasteel.nl
- Locatiemanager BSO 't Kasteel de Speelschans: Cindy van Hooven, cindy@tkasteel.nl
- Locatiemanager BSO 't Kasteel Trigon: Andrew Elstgeest, andrew@tkasteel.nl
- Gastouderbureau 't Kasteel: Sjoukje van der Vlist, sjoukje@tkasteel.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 mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl 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 hier.

1 Definities

Organisatie:	Kinderopvang 't Kasteel (en Gastouderbureau 't Kasteel)
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang 't Kasteel
Gastouder:	Een natuurlijk persoon van 18 jaar en ouder, geselecteerd en begeleid door een medewerker van het gastouderbureau, die tegen een vergoeding in de eigen woning of de woning van de vraagouder, gastkinderen opvangt en verzorgt.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
Bemiddelingsmedewerker	Diegene die werkzaam is bij het gastouderbureau 't Kasteel.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft 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	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2 Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft (over iets dat zich op de locatie afspeelt of bij de gastouder), gaat Kinderopvang 't Kasteel er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep of de gastouder. Er wordt dan bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager of de bemiddelingsmedewerk(st)er. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.



(Interne) Klachtenprocedure Kinderopvang 't Kasteel

3 Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan bij de locatiemanager, bemiddelingsmedewerk(st)er of via het contactformulier op de website¹. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de gastouder of de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de **meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling** in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4 Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt, binnen tien werkdagen, schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker of gastouder betreft, wordt deze medewerker of gastouder in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5 Externe klachtafhandeling

Ouder(s)/verzorger(s) kunnen direct contact opnemen met het klachtenloket en de geschillencommissie. Op zowel de website van het klachtenloket als de geschillencommissie is het reglement van beide organisaties in te zien.

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft 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 zes weken 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 't Kasteel, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Klachtenloket

Het klachtenloket is een onafhankelijke organisatie die vragen en klachten aanhoort, informatie en advise geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er beniddeling mogelijk is tussen de klager en de kinderopvangorganisatie.

Het Klachtenloket Kinderopvang is te bereiken via <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/> of op werkdagen van 9.00 – 17.00 uur via telefoonnummer 0900-1877.

Geschillencommissie

De klacht kan ook ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie:

- Postadres: Postbus 90600, 2509LP Den Haag.
- Telefoon: 070 – 3105310. Bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Zie voor het reglement van de Geschillencommissie: <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

¹

<https://www.tkasteel.nl/contact/>