

Kindercentrum
'Ut Kerreraad'

Reglement:

Interne en Externe klachtenprocedure

Reglement:
Interne en Externe Klachtenprocedure Kindercentrum ‘Ut Kerreraad’

INLEIDING

Kindercentrum ‘Ut Kerreraad’ vindt het belangrijk dat kinderen en ouders zich welkom, veilig en gehoord voelen. Waar mensen samenwerken, kan het voorkomen dat een ouder niet tevreden is over een situatie, de opvang, een medewerker of de manier waarop iets is verlopen.
Wij vragen ouders om hun vragen, zorgen of ontevredenheid bij voorkeur eerst met ons te bespreken. In veel gevallen kan een gesprek snel duidelijkheid geven en kan samen naar een oplossing worden gezocht.
Wanneer een ouder een formele klacht wil indienen, kan dit volgens deze klachtenregeling.
Deze klachtenregeling beschrijft de interne klachtenprocedure binnen Kindercentrum ‘Ut Kerreraad’ en de mogelijkheden wanneer een klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost.

Artikel 1. Begripsomschrijving

1.1 Kindercentrum ‘Ut Kerreraad’:
De voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang)

1.2. Directie:
De persoon die binnen Kindercentrum ‘Ut Kerreraad’ eindverantwoordelijk is voor de organisatie en de opvang

1.3. Medewerker:
Iedere persoon die werkzaam is bij of namens Kindercentrum ‘Ut Kerreraad’ en betrokken is bij de opvang van kinderen.

1.4. Ouder:
De ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger van een kind dat gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van de opvang van Kindercentrum ‘Ut Kerreraad’.

1.5 Klager:
De ouder die een klacht indient.

1.6 Klachtenloket Kinderopvang:
Het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang waar ouders informatie en advies kunnen krijgen over hun klacht en waar, indien gewenst, kan worden bemiddeld.

1.7. Geschillencommissie Kinderopvang:
De Geschillencommissie Kinderopvang die geschillen tussen ouders en kinderopvangorganisaties kan behandelen en daarover een bindend advies kan geven.

1.8 Klacht:
Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de uitvoering van de opvang, de dienstverlening, een medewerker, een besluit of een andere situatie die betrekking heeft op Kindercentrum ‘Ut Kerreraad’.

1.9 Schriftelijk:
Onder schriftelijk wordt ook communicatie per e-mail verstaan, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 2. Een klacht bespreken

2.1 Eerst samen bespreken
Een ouder die ergens niet tevreden over is, wordt uitgenodigd om dit in eerste instantie te bespreken met de betrokken medewerker of met de directie.
Door een situatie tijdig te bespreken, kan vaak snel worden uitgelegd wat er is gebeurd en kan gezamenlijk naar een passende oplossing worden gezocht.

2.2 Recht op een formele klacht
Een ouder kan altijd besluiten om een formele klacht schriftelijk in te dienen.
Een ouder hoeft een klacht niet eerst mondeling met een medewerker te bespreken wanneer de ouder dat niet prettig vindt. Een formele klacht kan rechtstreeks bij de directie worden ingediend.

Artikel 3. Indienen van een klacht

3.1 Schriftelijke klacht
Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij Kindercentrum 'Ut Kerreraad', bij voorkeur per e-mail of schriftelijk aan de directie.
Een klacht bevat bij voorkeur:
- de naam en contactgegevens van de ouder;
- de datum waarop de klacht wordt ingediend;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- indien van toepassing de naam van de betrokken medewerker;
- de locatie, groep of situatie waarop de klacht betrekking heeft;
- een omschrijving van wat de ouder van Kindercentrum 'Ut Kerreraad' verwacht.

3.2 Hulp bij het indienen
Wanneer het voor een ouder moeilijk is om de klacht schriftelijk te formuleren, kan de ouder contact opnemen met de directie. Samen kan worden besproken wat de klacht inhoudt en hoe deze schriftelijk kan worden vastgelegd.

3.3 Intrekken van een klacht
Een ouder kan een ingediende klacht op ieder moment intrekken.

Artikel 4. Behandeling van een interne klacht

4.1 Ontvangstbevestiging
Na ontvangst van een schriftelijke klacht bevestigt Kindercentrum 'Ut Kerreraad' zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht.

4.2 Zorgvuldige behandeling
De klacht wordt zorgvuldig en zo objectief mogelijk onderzocht. Afhankelijk van de aard van de klacht kan informatie worden opgevraagd bij de ouder, de betrokken medewerker of andere personen die bij de situatie betrokken zijn.

4.3 Horen van betrokkenen
De ouder krijgt de gelegenheid om de klacht toe te lichten.
Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, krijgt ook de betreffende medewerker de gelegenheid om op de klacht te reageren.

4.4 Informatie en voortgang
Kindercentrum 'Ut Kerreraad' houdt de ouder gedurende de behandeling zo nodig op de hoogte van de voortgang.
Wanneer meer tijd nodig is om de klacht zorgvuldig te kunnen behandelen, wordt de ouder hierover geïnformeerd.

4.5 Termijn
Kindercentrum 'Ut Kerreraad' streeft ernaar een klacht zo spoedig mogelijk te behandelen en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd te reageren.

Wanneer de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, wordt de ouder hierover geïnformeerd en wordt aangegeven wanneer de ouder wel een inhoudelijke reactie kan verwachten.

4.6 Uitkomst van de klacht
De ouder ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde reactie waarin wordt aangegeven:
- hoe de klacht is beoordeeld;
- welke conclusies Kindercentrum 'Ut Kerreraad' hieraan verbindt;
- of en welke maatregelen worden genomen;
- en, indien van toepassing, binnen welke termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

Artikel 5. Klachten over een medewerker
Wanneer een klacht betrekking heeft op het functioneren of handelen van een medewerker, wordt de klacht door de directie behandeld.
De medewerker over wie de klacht gaat, is niet verantwoordelijk voor de formele behandeling van de klacht. Bij de behandeling wordt zorgvuldig omgegaan met de belangen en privacy van zowel de ouder als de medewerker.

Artikel 6. Klachten over de directie of organisatie
Wanneer een klacht betrekking heeft op de directie, het algemene beleid of een besluit van Kindercentrum 'Ut Kerreraad', kan de ouder de klacht rechtstreeks schriftelijk indienen.
Wanneer de klacht betrekking heeft op de directie en deze niet binnen Kindercentrum 'Ut Kerreraad' onafhankelijk kan worden behandeld, kan de ouder gebruikmaken van het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang, zoals beschreven in artikel 10.

Artikel 7. Vertrouwelijkheid en privacy
Iedereen die bij de behandeling van een klacht betrokken is, gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met de informatie die in het kader van de klacht wordt verkregen.
Persoonsgegevens en informatie uit een klacht worden uitsluitend gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht en voor zover dit wettelijk is toegestaan.
Wanneer voor de behandeling van een klacht informatie bij een derde wordt opgevraagd, wordt rekening gehouden met de geldende privacywetgeving.

Artikel 8. Informatie en documenten
Voor de behandeling van een klacht kan Kindercentrum 'Ut Kerreraad' aanvullende informatie of documenten opvragen.
De ouder kan relevante informatie of documenten aanleveren die volgens de ouder van belang zijn voor de behandeling van de klacht.
Wanneer documenten of informatie van derden worden gebruikt, wordt daarbij rekening gehouden met de privacy van de betrokken personen.

Artikel 9. Klachten over vermoedens van kindermishandeling
Wanneer een klacht of melding betrekking heeft op een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling, handelt Kindercentrum 'Ut Kerreraad' overeenkomstig de geldende **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**.
In dergelijke situaties kan de normale klachtenprocedure worden aangepast of onderbroken wanneer dit noodzakelijk is om de veiligheid van het kind te waarborgen en de meldcode zorgvuldig te kunnen volgen.

Artikel 10. Externe klachtenbehandeling

10.1 Klachtenloket Kinderopvang
Wanneer een ouder niet tevreden is over de behandeling of uitkomst van een klacht, kan de ouder contact opnemen met het **Klachtenloket Kinderopvang**.
Het Klachtenloket geeft informatie en advies en kan, wanneer beide partijen dat wensen, helpen bij het vinden van een oplossing. De dienstverlening van het Klachtenloket is kosteloos.

10.2 Geschillencommissie Kinderopvang
Wanneer een klacht na de interne klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan de ouder het geschil onder voorwaarden voorleggen aan de **Geschillencommissie Kinderopvang**.
De Geschillencommissie behandelt onder meer geschillen over de uitvoering of wijziging van de overeenkomst, kosten, opvangtijden, kwaliteit van de opvang en het handelen van medewerkers.
De actuele voorwaarden, termijnen en procedure van de Geschillencommissie zijn opgenomen in het actuele reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang.
Een geschil moet in beginsel binnen de daarvoor geldende termijn bij de Geschillencommissie worden ingediend. De actuele regels hierover zijn te vinden op de website van De Geschillencommissie.
De uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies.
De actuele informatie over de procedure en het reglement is te vinden via:
www.degeschillencommissie.nl

Artikel 11. Recht op bijstand
De ouder kan zich tijdens de behandeling van een klacht laten bijstaan of vertegenwoordigen door een persoon van eigen keuze.

Artikel 12. Beschikbaar stellen van de klachtenregeling
Deze klachtenregeling wordt op een voor ouders goed vindbare wijze beschikbaar gesteld, onder andere via de website van Kindercentrum 'Ut Kerreraad'.
De klachtenregeling kan daarnaast op verzoek aan een ouder worden verstrekt.

Artikel 13. Oudercommissie
De oudercommissie wordt overeenkomstig de Wet kinderopvang om advies gevraagd over de klachtenregeling en over voorgenomen wijzigingen daarvan. De wettelijke adviesrechten van de oudercommissie worden hierbij in acht genomen.

Artikel 14. Wijzigingen
Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd wanneer wijzigingen in wet- en regelgeving, de organisatie of de werkwijze van Kindercentrum 'Ut Kerreraad' daartoe aanleiding geven.
Bij wijzigingen wordt de oudercommissie om advies gevraagd overeenkomstig de Wet kinderopvang.

Artikel 15. Inwerkingtreding
Deze klachtenregeling treedt in werking op: september 2026
De vorige versie van het klachtenreglement van Kindercentrum 'Ut Kerreraad' komt hiermee te vervallen.

Kindercentrum 'Ut Kerreraad' Stevensweert