



Klachtenregeling kinderopvang Tot Strakjes

Tot Strakjes doet er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat een ouder bij ons terecht kunt als het ontevreden is. Daarom heeft *Tot Strakjes* deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijft *Tot Strakjes* de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer een ouder ergens ontevreden over is, dan vindt *Tot Strakjes* het prettig dat de ouder dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Komen zij er samen niet uit of is de ouder niet tevreden over de oplossing? Dan kan de ouder een interne klacht bij *Tot Strakjes* indienen.

De ouder kan ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat de ouder het belangrijk vindt dat de klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. De ouder ontvangt van *Tot Strakjes* dan ook een schriftelijke reactie. *Tot Strakjes* neemt alle klachten die schriftelijk binnenkomen anoniem op in het jaarlijkse klachtenverslag van de opvang. Het klachtenverslag brengt *Tot Strakjes* onder de aandacht van ouders in de nieuwsbrief en wordt gedeeld met onze oudercommissie. Ook deelt *Tot Strakjes* het met de toezichthouder van de GGD, tijdens de jaarlijkse controle. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling wordt verder toegelicht hoe een ouder een interne klacht bij *Tot Strakjes* kan indienen, hoe deze zal worden behandeld en waar de ouder terecht kan voor externe behandeling van de klacht.

Waarover kan een ouder een interne klacht indienen?

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer de klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zal *Tot Strakjes* eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en dat de ouder nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kan de ouder via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kan de ouder een externe klacht indienen?

Is de ouder niet tevreden over de behandeling van de klacht volgens de interne klachtenregeling van *Tot Strakjes* en/of over het resultaat na aanloop? Dan kan de ouder ook extern klacht indienen. Hiervoor dient de ouder contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en



bemiddeling. De ouder kan ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, *Tot Strakjes* dus ook.

Wanneer de ouder bij de Geschillencommissie een geschil indient, doen zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kan de ouder direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van *Tot Strakjes* te hebben doorlopen:

- Als de ouder niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van *Tot Strakjes* heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van de ouder kan worden verlangd dat de ouder onder de gegeven omstandigheden een klacht bij *Tot Strakjes* indient. De ouder dan denken aan een situatie waarbij de persoon die de klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht.

Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden. Ook wanneer de ouder direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseert *Tot Strakjes* om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in hen situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Tot Strakjes

1. Definities

Organisatie:	<i>Tot Strakjes</i>
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij <i>Tot Strakjes</i> gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	De houder (een natuurlijk persoon) degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kinderopvang exploiteert.
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder. Personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	Diegene die leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend. Diegene die leidinggeeft aan de locatie waar het



	kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 De ouder kan bij *Tot Strakjes* een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht
- Van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 De klacht wordt schriftelijk of digitaal via mail ingediend. Vindt de ouder het lastig om de klacht op te schrijven? Dan mag er telefonisch contact op worden genomen met Kim Otten 0613132627. Zij kan de ouder helpen om de klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kan *Tot Strakjes* de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en het verbeteren van de kwaliteit.

2.3 Advies aan de ouder: Wacht niet te lang met het indienen van de klacht.

Tot Strakjes vraagt de ouder om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht, deze in te dienen. Hoe eerder de ouder de klacht indient, toebehoort en die met die onderneming een kinderopvang exploiteert, hoe beter *Tot Strakjes* deze kan onderzoeken en beoordelen. Hierbij ziet *Tot Strakjes* twee maanden als redelijk. Behalve wanneer de ouder *Tot Strakjes* kan uitleggen waarom de ouder dit later doet.

2.4 Een klacht moet de volgende gegevens betreffen:

- Datum waarop de klacht wordt indient
- De naam, adres en telefoonnummer van de klager
- De naam van de medewerker, als de klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar de klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 Gegevens van de klachtenfunctionaris van *Tot Strakjes*: Kim Otten

Zij is te bereiken per e-mail: kim@totstrakjes.nl



3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, *Kim Otten*, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 *Tot Strakjes* zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 *Tot Strakjes* houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, *Kim Otten*, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van *Tot Strakjes* een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht.

Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom *Tot Strakjes* tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen *Tot Strakjes* neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer de ouder niet tevreden is over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kan de ouder de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook de ouder direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt de klacht na afhandeling volgens de interne klachtenregeling van de opvang toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt de ouder de klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van *Tot Strakjes* te hebben doorlopen:

- Als de ouder niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van *Tot Strakjes* heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van de ouder kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij *Tot Strakjes* indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.



- Voordat de ouder naar de Geschillencommissie stapt, kan hij altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 De ouder moet de klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat de ouder de klacht bij *Tot Strakjes* heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak, waar de ouder en *Tot Strakjes* zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 *Tot Strakjes* maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 *Tot Strakjes* deelt het klachtenverslag, van datzelfde jaar, met de toezichthouder van de GGD tijdens de jaarlijkse controle.

5.4 *Tot Strakjes* brengt het klachtenverslag, op hetzelfde moment en op passende manier, ook onder de aandacht van de ouders via de nieuwsbrief. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt *Tot Strakjes* geen verslag op.