

Interne en Externe Klachtenreglement 2026 In samenwerking met



Intern Klachtenreglement

Kinderdagverblijf de Boerderij en buitenschoolse opvang de Boerderij

Inleiding

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverwachts toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u. Wij staan open voor vragen en suggesties van u als ouders zullen te allen tijde proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen.

Mocht uw ontevredenheid verder gaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven u middels een deze klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen.

Te weten: een interne en een externe route.

Intern houdt in dat u uw klacht binnen Kinderdagverblijf de Boerderij indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen.

Extern betekent dat u met uw klacht direct of na de interne regeling een externe instantie benadert.

In dit reglement beschrijven we de interne regeling en geven wij aan hoe te handelen bij een externe klacht. Kinderdagverblijf de Boerderij heeft een reglement voor de afhandeling van klachten geldend voor het Kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang. De reglementen zijn opgesteld naar voorbeeld van het model klachtenreglement van BOinK, brancheorganisatie Kinderopvang en MO-groep.

Doel van de interne klachtenregeling

Kinderdagverblijf de Boerderij heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. We streven ernaar om klachten van individuele klanten naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken (*indien er klachten zijn geweest*) aan kwaliteitsverbetering voor De Boerderij.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing komt, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de directie (*tevens klachtenfunctionaris*) van de Boerderij, via info@kinderdagverblijf-deboerderij.nl. Een ander alternatief kan ook zijn dat u de formele klacht indient bij de interne oudercommissie oudercommissie@kinderopvangstadskanaal.nl. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk (*via klachtformulier*) ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Werkwijze van het Klachtenloket Kinderopvang

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de Boerderij:

Postbus 96802 2509 JE Den Haag tel: 0900-1877

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-melden/>

E: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de Boerderij niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.

Geschillencommissie kinderopvang

Postbus 90600 2509 LP Den Haag tel: 070-3105310

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de Boerderij ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directie van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

2.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, eventueel door middel van het formeel klachtenformulier. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de groep plus een omschrijving van de klacht.

2.2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

3.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

3.5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

3.6. 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.

3.7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

4.1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.

4.2. 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.

4.3. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

4.4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij organisatie, ingediend te worden bij de Geschillencommissie

5. Definities

Organisatie: Kinderdagverblijf de Boerderij

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij Kinderdagverblijf de Boerderij

Klachtenfunctionaris: De directie waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.

Oudercommissie van de Boerderij: partij die de belangen van ouders behartigd en een adviserende rol aanneemt naar directie en ouder.

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.

Klachtloket Kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende Geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.