

***Klachtenregeling***



KINDERDAGVERBLIJF  
**Bambino**

## **Wat te doen als u niet tevreden bent.....**

In het kader van de Wet kinderopvang heeft kinderdagverblijf Bambino een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De oudercommissie heeft adviesrecht bij het opstellen van en wijzigingen in deze klachtenregeling. 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, door middel van een klachtenformulier, bij de directeur van Bambino. Het klachtenformulier is te downloaden op onze website [www.kdv-bambino.nl](http://www.kdv-bambino.nl).

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij om een klacht in te dienen bij De Geschillencommissie Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. De website van deze commissie vindt u op: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

## **Definities**

Organisatie	Kinderdagverblijf Bambino
Medewerker	De medewerker, werkzaam bij Kinderdagverblijf Bambino
Directeur	Diegene die leiding geeft aan Bambino
Ouder	Een natuurlijk persoon, die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Bambino
Klager	De ouder/verzorgers die een klacht indient
Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook "elektronisch" verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.
Oudercommissie	De oudercommissie van het Kinderdagverblijf Bambino

## **Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van 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 directeur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie.

## **Het indienen van een klacht**

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door middel van het klachtenformulier. Het klachtenformulier is te vinden op de website of op te vragen bij de locatie. 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, plus een omschrijving van de klacht.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de “Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang” in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **De behandeling van de klacht**

- De directeur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De directeur houdt de klager 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 directeur 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 directeur de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **Externe klachtafhandeling**

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

- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de directeur indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **Procedure klachtafhandeling voor oudercommissies**

Indien een oudercommissie een klacht heeft kan deze mondeling of schriftelijk bij de directeur worden neergelegd. In eerste instantie is dit de aangewezen persoon om de klacht op te pakken en naar bevrediging van alle partijen op te lossen. Wanneer de oudercommissie niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de oplossing, kan de oudercommissie besluiten om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waar de zaak door een onpartijdige commissie wordt beoordeeld.

Alle ondernemers in de kinderopvang moeten vanaf 1 januari 2016 wettelijk zijn aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang. Voor informatie over de procedure verwijzen wij u naar genoemde website.

### **Hoe wordt de oudercommissie van Bambino geïnformeerd over de Geschillencommissie?**

Bij de introductie van een nieuwe oudercommissie wordt de oudercommissie geïnformeerd over de Geschillencommissie Kinderopvang en over de wijze waarop de oudercommissie een klacht kan indienen. Meer informatie is te vinden op de volgende site: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Klachtenjaarverslag**

Jaarlijks wordt er een klachtenjaarverslag gemaakt. Deze wordt voor 1 juni naar de GGD gestuurd. Het klachtenjaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van Kinderdagverblijf Bambino, besproken in de oudercommissie en opgestuurd naar de GGD.

**Klachtenformulier**

Naam	
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
Datum klacht	
Beschrijving van de klacht	

Plaats:

Datum:

Handtekening: