

## **Protocol Klachtenprocedure en Klachtenregeling**

Jullie kind is bij de medewerkers van kinderdagverblijf Bloem & Groei in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets misgaan in de opvang van jullie kind of in de organisatie van de kinderopvang. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als jullie vinden dat wij tekortschieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van jullie. Van jullie kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (je kunt ook de interne klachtenprocedure overslaan).

De kinderopvang kent een uitgebreide regeling op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarden Kinderopvang en de Wet Klachtrecht.

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn; te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als jullie het bespreken met diegene die het wellicht aangaat. Als dit de onvrede niet wegneemt heb je twee opties om de interne klachtenprocedure op te starten; je kunt het interne klachtenformulier invullen en deze schriftelijk indienen, of je klacht mondeling indienen door een afspraak te maken met de klachtcoördinator, Corine Assink. Indien je je klacht mondeling indient, zal de klachtcoördinator deze noteren op het interne klachtenformulier. Misschien kan het gesprek de klacht direct oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken. In dat geval wordt je klacht en ook de eventueel gemaakte afspraken op het interne klachtenformulier geschreven. Je ondertekent dit formulier en ontvangt een kopie. Hiermee is de klacht afgedaan. Wel blijft deze geregistreerd als interne klacht.

Indien je klacht niet direct opgelost wordt, krijg je na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van je klacht. Indien de klacht het handelen van een of meerdere medewerkers betreft, zendt de klachtcoördinator een afschrift van de klacht aan de betrokken medewerker(s) en stelt deze in de gelegenheid binnen 10 werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtcoördinator toe te zenden. De klachtcoördinator zal ervoor zorgen dat de klacht zorgvuldig onderzocht wordt. Tijdens de procedure houdt de klachtcoördinator de klager zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de klachtenbehandeling. De klacht zal zo spoedig mogelijk afgehandeld worden, waarbij rekening gehouden wordt met de aard van de klacht. In alle gevallen zal de klacht binnen 6 weken na de indieningsdatum afgehandeld worden.

De klachtcoördinator geeft uiterlijk 6 weken na de indieningsdatum een oordeel over de klacht. De klachtcoördinator stelt de klager en de eventueel betrokken medewerker(s), schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de klacht. Dit oordeel wordt eventueel vergezeld van te nemen of reeds genomen maatregelen. Indien er in het oordeel van de klachtcoördinator maatregelen genoemd worden, wordt een concrete termijn genoemd waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden. Het oordeel van de klachtcoördinator is definitief. Op het moment dat dit oordeel gegeven is, wordt de interne klachtenprocedure als afgehandeld beschouwd. Mocht de klager van mening zijn dat de klacht bij afhandeling van de interne procedure onvoldoende is opgelost, dan kan er een externe klachtenprocedure in werking gesteld worden. Informatie omtrent klachtenprocedure / klachtenregeling is altijd te lezen in een map. Deze ligt op kantoor.

De contact gegevens van de klachtencoördinator van Kinderdagverblijf Bloem & Groei zijn;

Kinderdagverblijf en Coaching Bloem & Groei  
t.a.v. Corine Assink  
Veldmaterstraat 43

7482 AB, Haaksbergen  
telefoon: 06-30190112  
[info@bloemengroei.nl](mailto:info@bloemengroei.nl)

Wanneer er geen oplossing voor je klacht wordt gevonden, kun je de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke Geschillencommissie. Dit stappenplan staat hieronder beschreven.

De Geschillencommissie Kinderopvang  
Postbus 90600  
2509 LP DEN HAAG  
070 310 5310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- De Kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie, bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert de uitspraken op haar website.

## **Stappenplan interne klachtenbehandeling.**

Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend bij het kinderdagverblijf bij de klachtencoördinator Corine Assink. Tevens kunnen klachten per e-mail of mondeling ingediend worden.

**Stap 1:** Download en print het klachtenformulier, deze is te vinden op onze website.

**Stap 2 :** Vul het formulier volledig in, omschrijf je klacht duidelijk, voorzie het formulier van datum en handtekening. Stuur deze op naar:

Kinderdagverblijf Bloem & Groei  
Veldmaterstraat 45, 7482 AB, Haaksbergen  
T.a.v. klachten coördinator: Corine Assink

**Stap 3 :** Zodra het formulier is ontvangen, krijg je binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

**Stap 4 :** De klachtencoördinator zal je klacht zorgvuldig onderzoeken. Tevens streven wij ernaar je van elke stap of genomen stappen via e-mail of schriftelijk op de hoogte te stellen. De klachtencoördinator zal je klacht zo spoedig mogelijk afhandelen, maar uiterlijk na zes weken zal de afhandeling definitief zijn.

**Stap 5 :** De klachtencoördinator zal je een schriftelijk en met reden omkleed definitief oordeel op de klacht verstrekken. In het oordeel stelt de klachtcoördinator een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn.

**Stap 6 :** Na afhandeling van je klacht komen de gegevens van je klacht en daarbij behorende stukken in de GGD-map onder het kopje 'behandelde klachten'. De GGD-map staat in het kantoor, van Bloem & Groei en is op verzoek altijd in te zien door ouders/verzorgers.

**Stap 7 :** Mocht de klacht nog niet zijn opgelost na het volgen van de bovenstaande stappen, dan kun je je klacht voorleggen bij de onafhankelijke geschillencommissie. Deze procedure staat beschreven onder het kopje 'externe klachtenbehandeling'.

## **Stappenplan externe klacht indienen.**

**Stap 1:** Download of print het klachtenformulier, deze staat op onze website.

**Stap 2:** Vul het klachtenformulier volledig in, omschrijf duidelijk je klacht, voorzie het formulier van datum en handtekening.

**Stap 3:** Stuur het klachtenformulier naar de onafhankelijke Geschillencommissie.

De Geschillencommissie Kinderopvang  
Postbus 90600 2509 LP Den Haag  
Telefoonnummer: 070 310 5310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) A

**Stap 4:** Je krijgt een ontvangstbevestiging.

**Stap 5:** De onafhankelijk commissie neemt je klacht in behandeling. Mogelijk na hoor en wederhoor van je en kinderdagverblijf Bloem & Groei komen ze tot een oordeel. Na een termijn van uiterlijk zes weken geven zij hun oordeel. Dit oordeel zal ook gepubliceerd worden op de website van het Geschillencommissie.

**Stap 6:** Het oordeel van de geschillencommissie is bindend, zowel voor jullie als voor kinderdagverblijf Bloem & Groei. Mocht blijken dat er verbeteringen en/of maatregelen genomen moeten worden, dan zal hiervoor een termijn gesteld worden waarbinnen deze gerealiseerd moeten worden.

**Stap 7:** Na afhandeling van je klacht komen de gegevens van je klacht en daarbij behorende stukken in de GGD-map onder het kopje 'behandelde klachten'. De GGD-map staat in het kantoor, van Bloem & Groei en is op verzoek altijd in te zien door ouders/verzorgers.