



Klachtenregeling Kinderopvang

Versie 22 februari 2022

Tussentijdse aanpassingen:

- Nieuwe vertrouwenspersoon - per 1 september 2022
- Aanstelling nieuwe directeur-bestuurder - per 1 september 2022
- Tekstuele verduidelijking - mei 2023
- Aanpassing huisstijl - december 2023

Inleiding

Dit is de Klachtenregeling Kinderopvang De Linge die opgesteld is volgens artikel 1.57b van de Wet kinderopvang. Als ouder wordt je op de hoogte gesteld van het bestaan van deze klachtenregeling tijdens het kennismakingsgesprek. Deze klachtenregeling is ook te vinden op onze [website](#).

Ondanks onze uiterste zorg voor je/jullie kind(eren) bestaat de kans dat je niet tevreden bent. Klachten beschouwen wij indien mogelijk als suggesties voor verbetering. Heb je een klacht of een verbetervoorstel? Wij vragen je deze eerst te bespreken met de pedagogisch medewerkster van de groep en locatie waarover het gaat of de mentor van je kind. Heb je een klacht omtrent producten, plaatsing, contract of facturering dan kun je contact opnemen met ons bestuurskantoor via: kinderopvang@delinge.nl. Ook zijn wij voor de behandeling van eventuele klachten te bereiken op werkdagen van 8.30-12.30 uur, via telefoonnummer 026-3179933.

Indien gewenst of wanneer je niet tevreden bent met de afhandeling, kun je de stappen volgen zoals vermeld in de **interne procedure** van deze klachtenregeling. Elke klacht wordt zorgvuldig onderzocht waarbij wij je zo veel mogelijk op de hoogte houden over de voortgang van de behandeling van de klacht.

Als de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan heb je als ouder de mogelijkheid je te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang.

Lukt dit niet of wil je geen gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kun je je met je klacht rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie.

Op de volgende pagina's leggen wij de 3 mogelijke procedures verder uit.

Opmerking:

De klachtenregeling voor Primair Onderwijs is te vinden op www.delinge.nl.

Procedures

We onderscheiden 3 type klachten:

1. Een incidentele, mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid (klacht) van een ouder/verzorger over het (pedagogisch) handelen van of de dienstverlening door een medewerk(st)er van een locatie. Dit dient in direct contact tussen de klager en de medewerk(st)er snel en correct tot beider tevredenheid te worden afgehandeld.
2. Interne klachten: dit zijn schriftelijke klachten die bij de leidinggevende/directie van het IKC zijn binnengekomen. Dit type klacht dien je als ouder schriftelijk in bij de leidinggevende. Hiervoor vul je het klachtenformulier in (zie bijlage). De klacht dient binnen 2 maanden na ontstaan ervan ingediend te zijn. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerk(st)er op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
3. Externe klachten zijn schriftelijke klachten die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie is te vinden op de site www.degeschillencommissie.nl.

Ad 1. Behandeling interne mondelinge klacht

Bij een mondelinge klacht kan de betreffende medewerk(st)er volstaan met het mondeling informeren van de direct leidinggevende en het maken van een schriftelijke aantekening, met vermelding van de eventueel genomen maatregelen of acties. Kan de medewerk(st)er de mondelinge klacht niet wegnemen, dan verwijst de medewerk(st)er je als klager door naar de direct leidinggevende.

In onderstaand overzicht staan de leidinggevendenden van de locaties vermeld:

Locatie	Leidinggevende	Contactgegevens
Bestuurskantoor	Directeur-bestuurder Stichting De Linge Maartje Krüse	kinderopvang@delinge.nl
Dikkie Dik, Huissen	Directeur Simone Wannet	s.wannet@delinge.nl
IKC Het Drieluik, Huissen	Directeur Fannie Teunissen, Joyce Kemperman	f.teunissen@delinge.nl
IKC Marang, Angeren	Directeur Marjonel de Wit	m.dewit@delinge.nl
IKC De Doornick, Doornenburg	Directeur Petra Veltman	p.veltman@delinge.nl
IKC De Vonkenmorgen, Gendt	Directeur Joost Baijens	j.baijens@delinge.nl
IKC De Wieling, Haalderen	Directeur Shireen Beuker	s.beuker@delinge.nl
IKC PiusX, Bemmelen	Directeur Roderick Kemper	r.kemper@delinge.nl
IKC Donatushof, Bemmelen	Directeur Margriet de Leeuw	m.deleeuw@delinge.nl
Bestuurskantoor	Raad van Toezicht	raadvantoezicht@delinge.nl

Ad 2. Behandeling interne schriftelijke klacht

Als bovenstaande mondelinge afhandeling onvoldoende is, kun je ook een schriftelijke interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat de klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Hiervoor gebruik je het klachtenformulier (zie bijlage). Je ontvangt van ons dan een schriftelijke reactie.

Hierna nemen we de volgende stappen:

- De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De leidinggevende bevestigt schriftelijk/per mail de ontvangst van de klacht.
- De leidinggevende houdt je op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en/of inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerk(st)er betreft, wordt deze medewerk(st)er in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De leidinggevende bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt je hiervan op de hoogte gesteld.
- Je ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd.
- De leidinggevende die de klacht in behandeling heeft, zorgt voor verdere afhandeling en stelt hier een (geanonimiseerde) managementrapportage op.

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heb je de mogelijkheid je te wenden tot de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder geeft binnen een week een ontvangstbevestiging en werkt binnen een termijn van 6 weken aan de afhandeling van de klacht. Ook kun je bij overstijgende vraagstukken terecht bij onze externe vertrouwenspersoon mevrouw A. van der Ven, te bereiken via annemarie@adviesgroeppauw.nl.

Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan is de volgende stap het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie (zie hieronder 'Behandeling externe klacht' - ad. 3).

Mocht je als ouder het vermoeden hebben van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag op een locatie, en je meldt dit als klacht, dan zetten wij ook de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in'. Er is in dat geval geen sprake meer van een klacht *in de zin van deze klachtenprocedure* en de klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten, omdat er een andere regeling in gang wordt gezet.

Ad 3. Behandeling schriftelijke klacht met externe klachtafhandeling

Ook kun je een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang ([lees meer](#)).

Stappenplan geschillencommissie

1. Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Vrees je dat de situatie zich vaker zal voordoen of verwacht je dat het indienen van een klacht geen resultaat oplevert? Maak dan gebruik van de externe klachtenprocedure en meld je klacht bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Als je hiervoor kiest, zal een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket je klacht bekijken.

Het Klachtenloket Kinderopvang is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Hier kunnen ouders terecht voor advies en informatie. Het Klachtenloket kan bemiddelen tussen de ouder en de kinderopvangorganisatie. Deze bemiddeling is gratis.

2. Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang

Als de bemiddeling niet lukt, of als de inschatting is dat de klacht niet via lichte bemiddeling is op te

lossen, kan de medewerker Klachtenloket Kinderopvang je *mediation* aanraden of kun je de klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie (je klacht wordt dan een geschil) moet je een bepaalde procedure volgen. Lees daarover op de site van [de Geschillencommissie](#). Van je klacht een geschil maken, brengt bepaalde voordelen met zich mee. Zo komt er een onafhankelijke uitspraak die duidelijkheid schept voor jezelf en de opvang. Als de opvangorganisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie is de uitspraak bindend voor beide partijen. Dit is niet alleen in het belang van je kind, maar ook in het belang van de andere kinderen in de opvang.

Jaarverslag

Jaarlijks maken wij een klachtenverslag over de schriftelijke interne en externe klachten die dat jaar zijn ontvangen:

- Schriftelijke interne klachten zijn klachten die bij de leidinggevende/directie van het IKC zijn binnengekomen.
- Schriftelijk externe klachten zijn klachten, die geuit zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In het verslag is opgenomen:

- Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- Het type klacht (intern of extern), het aantal klachten en de aard van de klacht;
- Het adres van de locatie waarbij een klacht is ingediend;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten die zijn ingediend bij het Klachtenloket en de Geschillencommissie;
- De strekking en aard van de getroffen maatregelen zijn genomen.

NB Klachten worden geanonimiseerd beschreven.

De directeur-bestuurder zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan kinderopvangtoezicht@vggm.nl én naar de medezeggenschapsraad van De Linge. Dit gebeurt uiterlijk 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.

Elke medewerker is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die deze bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

Bijlage: Klachtenformulier Kinderopvang De Linge

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van je kind :

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?

- Administratie Kinderopvang
- IKC Donatushof
- Peuteropvang Dikkie Dik
- IKC Marang
- IKC De Doornick
- IKC PiusX
- IKC De Wieling
- IKC Het Drieluik
- IKC De Vonkenmorgen

Wat is je klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je de klacht indient)

Met welke medewerker heb je de klacht besproken?

Heb je een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?
