



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

Inleiding

Dit is de Klachtenregeling Kinderopvang De Linge die opgesteld is volgens artikel 1.57b van de wet kinderopvang. Ouders worden op de hoogte gesteld van het bestaan van deze klachtenregeling tijdens het kennismakingsgesprek. Deze klachtenregeling is te vinden op onze website: <http://www.delinge.nl/organisatie/klachtenregeling/>

Ondanks onze uiterste zorg voor uw kinderen bestaat de kans dat u niet tevreden bent. Klachten beschouwen wij indien mogelijk als suggesties voor verbetering: “Elke klacht is een gratis advies”. Heeft u een klacht of een verbetervoorstel? Wij verzoeken u deze eerst te bespreken met de pedagogisch medewerkster van de groep en locatie waarover het gaat of de mentor van uw kind. Heeft u een klacht omtrent producten, plaatsing, contract of facturering dan kunt u contact opnemen met ons bestuurskantoor via: kinderopvang@delinge.nl. Ook zijn wij voor eventuele klachten te bereiken op werkdagen van 8.30-12.30 uur, via telefoonnummer 026-3179933.

Indien gewenst of wanneer u niet tevreden bent met de afhandeling, raden wij u aan de stappen te volgen zoals vermeld in de **interne procedure** van deze klachtenregeling. Elke klacht zal zorgvuldig onderzocht worden waarbij wij u zoveel mogelijk op de hoogte houden over de voortgang van de behandeling van de klacht.

Kinderopvang De Linge is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Hier kunnen ouders zich met klachten wenden indien zij er met de medewerkers van de kinderopvanglocaties via de Interne klachtenprocedure niet uitkomen. Klachten kunnen betrekking hebben op overeenkomsten en gedragingen. Meer informatie leest u in een brochure die op onze kinderopvanglocaties te verkrijgen is.

Opmerking:

De klachtenregeling m.b.t. 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, dient in direct contact tussen de klager en de medewerk(st)er snel en correct tot beider tevredenheid te worden afgehandeld.
2. **Interne klachten zijn schriftelijke klachten die bij de leidinggevende/directie van het IKC zijn binnengekomen.** Dit type klacht dient u schriftelijk in bij de leidinggevende met behulp van ons *klachtenformulier (zie bijlage)*. De klacht dient binnen 2 maanden na ontstaan van de klacht ingediend te zijn. 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 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.

Behandeling interne klacht

Ad. 1 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 wordt u als klager door de medewerk(st)er verwezen naar de direct leidinggevende.

In onderstaand overzicht kunt u zien met welke leidinggevende u contact kunt opnemen.

Locatie	Leidinggevende	Contactgegevens
Bestuurskantoor	Directeur-bestuurder Stichting De Linge Maartje Krüse	kinderopvang@delinge.nl
Dikkie Dik, Huissen	Directeur Margriet de Leeuw	m.deleeuw@delinge.nl
IKC Het Drieluik, Huissen	Directeur Fannie Teunissen	f.teunissen@delinge.nl
IKC Marang, Angeren	Directeur Marjonel de Wit	m.dewit@delinge.nl
IKC De Doornick, Doornenburg	Directeur Simone Wannet (waarnemend directeur voor kinderopvang)	s.wannet@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. Interne schriftelijke klacht

Als bovenstaande mondelinge afhandeling onvoldoende is kunt u ook een schriftelijk interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Hiervoor gebruikt u het klachtenformulier. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. **Hierbij nemen we de volgende stappen:**

- De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De leidinggevende bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan u als klager.

- De leidinggevende houdt u 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 medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De leidinggevende 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.
- U 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 genomen en heeft onderzocht, zorgt voor verdere afdoening van de klacht en een (geanonimiseerde) rapportage hiervan in de periodieke managementrapportage.

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

Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan is de volgende stap het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Mocht u als ouder het vermoeden hebben van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag op een locatie, en u meldt dit als klacht, dan gaan wij ook de 'Meldcode kindermishandeling kinderopvang' inzetten. 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.

Behandeling externe klacht

Ad 3. Schriftelijke klacht met externe klachtafhandeling

Ook kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie is te vinden op de site www.degeschillencommissie.nl.

Stappenplan geschillencommissie

1. Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Vreest u dat de situatie zich vaker zal voordoen of verwacht u dat het indienen van een klacht geen resultaat oplevert? In die gevallen kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure. U kunt uw klacht melden bij dit Klachtenloket Kinderopvang. Als u hiervoor kiest, zal een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket uw klacht bekijken. Deze zal proberen uw klacht op te lossen via lichte bemiddeling tussen u en de kinderopvangorganisatie.

Het Klachtenloket Kinderopvang is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang.

Hier kunnen ouders terecht voor advies en informatie. Het klachtenloket kan bemiddelen tussen ouder en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

2. Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang

Als dit niet lukt, of als de inschatting is dat de klacht niet via lichte bemiddeling is op te lossen, kan de medewerker Klachtenloket Kinderopvang u mediation aanraden of kunt u de klacht indienen bij

de Geschillencommissie Kinderopvang.

Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie (uw klacht wordt dan een geschil) moet u een bepaalde procedure volgen, lees daarover op de site van De Geschillencommissie. Van uw klacht een geschil maken, brengt bepaalde voordelen met zich mee. Zo komt er een onafhankelijke uitspraak, die duidelijkheid schept voor u 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 uw 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 landelijke 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 die genomen zijn.

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 uw 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 uw klacht?

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

Met welke medewerker heeft u de klacht besproken?

Heeft u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?

