

<b>STICHTING KINDEROPVANG DE BILT</b>	
<b>KWALITEITSHANDBOEK</b>	<b>Uitgiftedatum:</b> 30-11-2015
<b>Titel:</b> Intern klachtreglement	
<b>Categorie:</b> Beleid	
<b>Nr.:</b> Bel. 4.10	
<b>Behorend bij protocol / werkinstructie:</b> nvt	
<b>Behorend bij formulier:</b> A. 04.00 klachtenformulier	
<b>Doel van de procedure:</b> Objectieve beoordeling van de klacht, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en/of groepen gebruikers en het verbeteren van de kwaliteit	
<b>Proceseigenaar:</b> Algemeen Directeur	

## Inleiding

Kinderopvang De Bilt 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. 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. Afhankelijk van de klacht kan deze ingediend worden bij de manager van de vestiging of bij de directeur/bestuurder. De directeur/bestuurder is te bereiken per email: [t.plessen@kinderopvang-debilt.nl](mailto:t.plessen@kinderopvang-debilt.nl). Het mailadres van de managers van de verschillende vestigingen is te vinden op de website van Kinderopvang De Bilt: [www.kinderopvang-debilt.nl](http://www.kinderopvang-debilt.nl). Daar is ook het klachtenformulier te vinden dat gebruikt kan worden om een formele klacht in te dienen: [http://www.kinderopvang-debilt.nl/images/stories/pdf/nieuwsbrieven/For.A\\_04.00\\_klachtenformulier.pdf](http://www.kinderopvang-debilt.nl/images/stories/pdf/nieuwsbrieven/For.A_04.00_klachtenformulier.pdf) Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachloket Kinderopvang, gevestigd te Den Haag, [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl>.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

### 1. Begripsomschrijving

De organisatie:	Kinderopvang De Bilt (met als onderdelen het Centraal Bureau, de kinderdagverblijven, de buitenschoolse opvang en de peutergroepen).
Medewerker:	Medewerker, werkzaam bij Kinderopvang De Bilt;
Manager van een vestiging:	Diegene die leiding geeft aan de vestiging waar het kind geplaatst is;
Directeur/bestuurder:	Eindverantwoordelijke voor Kinderopvang De Bilt;
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruikt wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang De Bilt, voor de opvang van zijn – of haar kinderen;

## STICHTING KINDEROPVANG DE BILT

### KWALITEITSHANDBOEK

Uitgiftedatum: 30-11-2015

**Titel:** Intern klachtreglement

**Categorie:** Beleid

**Nr.:** Bel. 4.10

**Behorend bij protocol / werkinstructie:** nvt

**Behorend bij formulier:** A. 04.00 klachtenformulier

**Doel van de procedure:** Objectieve beoordeling van de klacht, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en/of groepen gebruikers en het verbeteren van de kwaliteit

**Proceseigenaar:** Algemeen Directeur

Klager:	De ouder die een klacht indient;
Klacht:	Een mondelinge en/of schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of de organisatie;
Formele klacht:	Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of de organisatie, gericht aan de manager van een vestiging of aan de directeur/bestuurder;
Klachtenformulier	Intern formulier dat gebruikt wordt om een uiting van ongenoegen te beschrijven met betrekking tot een medewerker of de organisatie. Kan ook door de klager gebruikt worden om de klacht in te dienen;
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling en advies en mediation;
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling;
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook "elektronisch" verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

## 2. Doel van de klachtenregeling

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van de organisatie waarover een klacht is ontvangen, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en/of groepen gebruikers. Daarnaast biedt een klachtenregeling de mogelijkheid tot een verbetering van de kwaliteit van de organisatie. Naast "klachten" ziet Kinderopvang De Bilt ook kritische opmerkingen van ouders als een mogelijkheid de dienstverlening te verbeteren. Verbeterpunten kunnen geregistreerd worden op het registratieformulier verbeterpunten, ongevallen en gevaarlijke situaties (formulier A. 05.00).

Eens per jaar worden alle verbeterpunten, samen met de klachten gebundeld door de managers en de directeur/bestuurder (t.b.v. het Centraal Bureau), geëvalueerd en geanalyseerd. De resultaten van de evaluatie/analyse wordt meegenomen in de jaarlijks te houden management review ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit. Ook kritische opmerkingen van ouders op een exit-formulier kunnen als mogelijk verbeterpunt wordt aangemerkt. Deze worden met de pedagogische medewerkers besproken in een eerstvolgend werkoverleg, of als het verbeterpunt de hele

<b>STICHTING KINDEROPVANG DE BILT</b>	
<b>KWALITEITSHANDBOEK</b>	<b>Uitgiftedatum: 30-11-2015</b>
<b>Titel:</b> Intern klachtreglement	
<b>Categorie:</b> Beleid	
<b>Nr.:</b> Bel. 4.10	
<b>Behorend bij protocol / werkinstructie:</b> nvt	
<b>Behorend bij formulier:</b> A. 04.00 klachtenformulier	
<b>Doel van de procedure:</b> Objectieve beoordeling van de klacht, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en/of groepen gebruikers en het verbeteren van de kwaliteit	
<b>Proceseigenaar:</b> Algemeen Directeur	

organisatie aangaat in het eerstvolgende stafoverleg en ten slotte als het verbeterpunt gericht is op het Centraal Bureau, in het werkoverleg van het Centraal Bureau. In het omgaan met verbeterpunten hebben de managers een voorbeeldfunctie.

### 3. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat Kinderopvang De Bilt ervanuit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is vaak in beginsel de pedagogisch medewerker van de groep of de planningsmedewerker van het centraal bureau. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht besproken worden met de manager van de vestiging of met de leidinggevende van de planningsmedewerker. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan een klacht ingediend worden.

### 4. Indienen klacht

- a. Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden (eventueel kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier dat te vinden is onder [link naar formulier](#)). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de vestiging en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- b. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking (PrK 0.07 kindermishandeling en meldcode huiselijk geweld). Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### 5. Behandeling klacht

- a. De manager van de vestiging of de directeur/bestuurder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht;
- b. De manager van de vestiging of de directeur/bestuurder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder;
- c. De manager van de vestiging of de directeur/bestuurder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld;
- e. Indien de klacht gedragingen van de medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren;

<b>STICHTING KINDEROPVANG DE BILT</b>	
<b>KWALITEITSHANDBOEK</b>	<b>Uitgiftedatum:</b> 30-11-2015
<b>Titel:</b> Intern klachtreglement	
<b>Categorie:</b> Beleid	
<b>Nr.:</b> Bel. 4.10	
<b>Behorend bij protocol / werkinstructie:</b> nvt	
<b>Behorend bij formulier:</b> A. 04.00 klachtenformulier	
<b>Doel van de procedure:</b> Objectieve beoordeling van de klacht, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en/of groepen gebruikers en het verbeteren van de kwaliteit	
<b>Proceseigenaar:</b> Algemeen Directeur	

- f. De manager van de vestiging of de directeur/bestuurder bewaakt de procedure en de termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld;
- g. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### **6. Externe klachtafhandeling**

- a. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie;
- b. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet verwacht kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang De Bilt indient;
- c. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie;
- d. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang De Bilt, aanhangig gemaakt te zijn bij de geschillencommissie.

<b>STICHTING KINDEROPVANG DE BILT</b>	
<b>KWALITEITSHANDBOEK</b>	<b>Uitgiftedatum: 30-11-2015</b>
<b>Titel:</b> Intern klachtreglement	
<b>Categorie:</b> Beleid	
<b>Nr.:</b> Bel. 4.10	
<b>Behorend bij protocol / werkinstructie:</b> nvt	
<b>Behorend bij formulier:</b> A. 04.00 klachtenformulier	
<b>Doel van de procedure:</b> Objectieve beoordeling van de klacht, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en/of groepen gebruikers en het verbeteren van de kwaliteit	
<b>Proceseigenaar:</b> Algemeen Directeur	

### Schema ter verduidelijking van de procedure

