



Klachtenregeling 2022-2023

Inleiding

Organisatie 't Kasteeltje 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 aard van de klacht kan deze worden ingediend bij het management. Het management is te bereiken per e-mail: infor@hetkasteeltjehelmond.nl.

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Definities

Organisatie:	't Kasteeltje locatie Helmond en Veghel
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij 't Kasteeltje
Management:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan 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 het management. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 Het management draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 Het management bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 Het management houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 Het management 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.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Een klacht indienen bij het Klachtenloket kan digitaal via www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-indienen. Of bel 0900 – 1877 (maandag t/m vrijdag 10:00 tot 16:00 uur).
- 5.2 Als het advies en/of telefonische bemiddeling door het Klachtenloket geen oplossing biedt, dan kan mediation worden ingezet. Geregistreerde mediators – onafhankelijk van de kinderopvangorganisaties – voeren de mediation uit. De mediator brengt op persoonlijke wijze de communicatie weer op gang, begeleidt de gesprekken en bewaakt het proces. De mediation wordt geregeld door het Klachtenloket; in samenspraak met u en de organisatie wordt de vraag voor mediation geformuleerd.
- 5.3 Wanneer de mediation niet geslaagd is – en de klacht daarmee dus niet is opgelost – kan de ouder of oudercommissie de klacht als geschil laten behandelen door de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.4 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.5 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.6 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij 't Kasteeltje, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

6. De Geschillencommissie

Lukt het niet om via het Klachtenloket tot een oplossing te komen? Dan kunt u naar de Geschillencommissie Kinderopvang. Het proces bij de Geschillencommissie bestaat uit 5 stappen:

1. Klacht indienen via het formulier op de site van de Geschillencommissie.
Meer info over deze stap: www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/registreren/
2. De Geschillencommissie kijkt of het de klacht kan behandelen. Het klachtengeld (€ 25) moet betaald worden en relevante documenten (denk aan het contract en communicatie met de kinderopvang) moeten worden aangeleverd.
Meer info over deze stap: www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/inname/
3. De andere partij wordt om een reactie gevraagd.
Meer info over deze stap: www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/behandelen/
4. Er volgt een zitting en de Geschillencommissie doet een bindende uitspraak.
Meer info over deze stap: www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/besluiten/

5. De zaak wordt gesloten. Als afspraken na de uitspraak niet worden nagekomen kan er weer contact worden opgenomen met de Geschillencommissie.
Meer info over deze stap: www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/afhandelen/

Aansluiten bij het Klachtenloket en de Geschillencommissie is verplicht voor kinderopvangorganisaties

Elke kinderopvangorganisatie is verplicht zich aan te sluiten bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang. Dat staat in de [Wet kinderopvang](#). Of uw opvang daadwerkelijk is aangesloten, kunt u checken in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK).

7. Klacht melden bij de GGD

Gaat uw klacht over de kwaliteit van de opvang? Of veiligheid of gezondheid van de kinderen? Meld uw zorgen dan ook bij de inspecteur kinderopvang van de GGD van uw gemeente. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan de GGD in overleg met de gemeente besluiten een extra inspectie te doen. Of bij de volgende geplande inspectie (extra) aandacht besteden aan het betreffende onderwerp.

8. Klachten van de oudercommissie

Ook als oudercommissie kun je een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Bijvoorbeeld als:

- de adviesprocedure niet of niet goed wordt doorlopen.
- de kinderopvangorganisatie geen advies aan de OC vraagt terwijl dat wel zou moeten.
- de kinderopvangorganisatie niet de juiste of onvoldoende informatie aan de OC geeft.
- het advies niet wordt opgevolgd zonder (geldige) reden en zonder schriftelijke motivatie.

Komt u er met de organisatie niet uit? Dan kunt u als oudercommissie direct naar de Geschillencommissie Kinderopvang. We raden echter aan te raden om in eerste instantie contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Wellicht dat bemiddeling of mediation een optie is. Een goede verstandhouding is immers heel belangrijk voor de (verdere) samenwerking.

Als een procedure bij de Geschillencommissie wordt doorlopen en u in het gelijk wordt gesteld, dan kan het zijn dat de kinderopvangorganisatie haar besluit geheel of ten dele moet intrekken. Of één of meer gevolgen van dat besluit ongedaan moet maken. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

De Geschillencommissie heeft al diverse uitspraken gedaan. Ook op Rechtspraak.nl staan diverse uitspraken, o.a. met betrekking op de kinderopvangtoeslag. Waaronder deze uitspraak:

9. Klachtenverslag

De kinderopvangorganisatie moet elk jaar een klachtenverslag maken. Dat moet voor 1 juni van het volgende jaar klaar zijn. Het klachtenverslag moet de kinderopvangorganisatie onder de aandacht van ouders brengen. Het is gebruikelijk dat het klachtenverslag met de OC wordt besproken. De organisatie moet het klachtenverslag ook naar van de inspecteur kinderopvang van de GGD (de toezichthouder) sturen.

