



DE VROLIJKSTE KINDEROPVANG VAN DELFT

Intern klachtenreglement

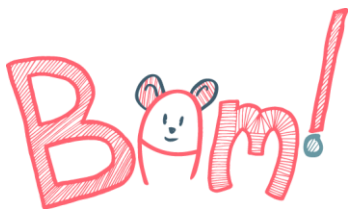
Kinderopvang Bam!

Versie 2022



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	3
1. Definities.....	4
2. Voortraject klacht.....	5
3. Indienen klacht.....	6
4. Behandeling klacht.....	7
5. Externe klachtafhandeling	8



INLEIDING

Kinderopvang Bam! 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 ouder(s)/verzorger(s).

Bij voorkeur maken ouder(s)/verzorger(s) een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene(n). Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht dient altijd schriftelijk ingediend te worden. Dit kan per e-mail naar info@kinderopvangbam.nl. De formele klacht zal doorgezet worden naar één van onze assistent-leidinggevenden, afhankelijk van de aard van de klacht.

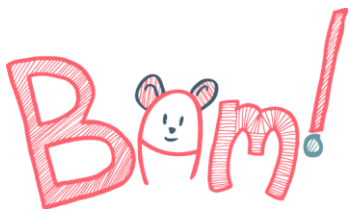
Mocht de interne klachtafhandeling van een formele klacht eveneens niet leiden tot een bevredigende oplossing, zijn ouder(s)/verzorger(s) vrij informatie, advies, bemiddeling of mediation aan te vragen bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd te Den Haag. Ook kunnen ouder(s)/verzorger(s) het geschil aanmelden 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](#).



I. DEFINITIES

Organisatie	Kinderopvang Bam!
Directie	Iris Roozenburg en Romany Roozenburg
Medewerker	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang Bam!
Klachtenfunctionaris	De assistent-leidinggevende bij wie de klacht terecht komt, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directie
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 ouder(s)/verzorger(s) een klacht hebben, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene(n) 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 de assistent-leidinggevende. Wanneer ook dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan een formele klacht ingediend worden.

De formele klacht zal opnieuw bij de assistent-leidinggevende terechtkomen, zodat beoordeeld kan worden of verder onderzoek ingesteld moet worden. Afhankelijk van de aard van de formele klacht, kan de organisatie ervoor kiezen de formele klacht bij een andere assistent-leidinggevende of bij de directie neer te leggen.



3. INDIENEN KLACHT

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Hiervoor kunt u eventueel gebruikmaken van ons klachtenformulier. Deze klacht dient binnen 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.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling, geweld- of zedendelict (door een medewerker) betreffen, dan treedt de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

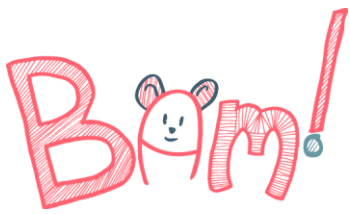


4. BEHANDELING KLACHT

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de formele klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager. Daarnaast houdt de klachtenfunctionaris de klager op de hoogte van voortgang van de behandeling van de klacht.

Afhankelijk van de aard en 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 klachtenfunctionaris 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.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.



5. EXTERNE KLACHTAFHANDELING

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de klager de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

De klager kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder(s)/verzorger(s) redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang Bam!, aanhangig te zijn bij de Geschillencommissie.