

# Klachtenregeling

Kindercentrum Marijtje Doets



Willem de Vlaminghstraat 31  
1335 PP Almere  
036 - 549 72 20  
info@marijtjedoets.nl  
[www.marijtjedoets.nl](http://www.marijtjedoets.nl)

# Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINITIES</b>	<b>3</b>
<b>3. VOORTRAJECT INDIENEN KLACHT</b>	<b>3</b>
<b>4. INDIEN KLACHT</b>	<b>3</b>
<b>4.1. INDIENEN INTERNE KLACHT</b>	<b>4</b>
<b>4.1.1. BEHANDELING VAN DE INTERNE KLACHT</b>	<b>4</b>
<b>4.1.2. VERJARING</b>	<b>5</b>
<b>4.1.3. INTREKKEN KLACHT</b>	<b>5</b>
<b>4.1.4. GEHEIMHOUDING</b>	<b>5</b>
<b>4.1.5. OORDEEL</b>	<b>5</b>
<b>4.2. INDIENEN EXTERNE KLACHT</b>	<b>5</b>
<b>4.2.1. GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG EN PEUTERSPEELZALEN</b>	<b>5</b>
<b>4.2.2. KLACHTENLOKET</b>	<b>6</b>
<b>5. SEKSUEEL MISBRUIK EN KINDERMISHANDELING</b>	<b>6</b>
<b>6. BEKENDMAKING KLACHTENREGELING</b>	<b>6</b>
<b>7. KOSTENREGLEMENT</b>	<b>6</b>
<b>8. VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT</b>	<b>6</b>
<b>9. INWERKINGTREDING</b>	<b>6</b>

## 1. Inleiding

Kindercentrum Marijtje Doets (hierna te noemen: ‘**Het kindercentrum**’) hecht veel waarde aan de mening van haar klanten en vindt het heel belangrijk dat haar klanten tevreden zijn met haar dienstverlening. Om de tevredenheid te waarborgen trachten wij zo goed mogelijk te luisteren naar onze klanten. Ondanks onze inspanningen om de opvang naar wens te laten verlopen is het mogelijk dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. In dat geval willen wij dat graag van u horen.

Het kindercentrum ziet de opvang van onze kinderen als een samenspel tussen de ouders, de kinderen en onze organisatie. Door goed naar ouders te luisteren kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en nog beter afstemmen op de behoeften van ouders en onze kinderen. Wij gaan ervan uit dat kritiek wordt geuit vanuit een sterke betrokkenheid en de wens de situatie te verbeteren. Om ontevredenheid niet sluimerend te laten voortbestaan vragen wij een klacht direct kenbaar te maken.

Ook heeft het Kindercentrum zich aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hierdoor is een onafhankelijke behandeling van een klacht te allen tijde gewaarborgd. Al hopen we uiteraard dat dit niet nodig zal zijn.

## 2. Definities

Klacht: Onder een klacht verstaan wij een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van het Kindercentrum, een medewerker van de organisatie of het handelen van de bestuurder.

Klachtenloket: Het Klachtenloket Kinderopvang

Klant: Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan een klant. Onder de klant verstaan wij ouder(s), verzorger(s), wettelijke vertegenwoordiger(s), nabestaande van de hiervoor genoemde personen en natuurlijke personen die door de hiervoor genoemde personen zijn gemachtigd die gebruik maken van de diensten van het Kindercentrum voor de opvang van zijn/haar kind(eren).

Klager: Een klant die de klacht indient.

Medewerker: de pedagogisch medewerker die in dienst is bij het Kindercentrum.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

## 3. Voortraject indienen klacht

Als een klant ontevreden is vragen wij hem/haar dit allereerst met degene die het aangaat dan wel met de leidinggevende te bespreken. Afhankelijk van de mate van ongenoegen en de wensen van partijen, zal de leidinggevende een afspraak met de klant maken om de situatie nader te bespreken. Het doel van dit gesprek is tezamen tot een oplossing te komen en zo onze dienstverlening te verbeteren.

## 4. Indien klacht

Wanneer de klant zijn/haar ongenoegen heeft besproken met degene die het aangaat en/of de leidinggevende, maar dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan er een klacht worden ingediend. Hierbij maken wij onderscheid tussen een interne klacht en een externe klacht.

#### 4.1. INDIENEN INTERNE KLACHT

Een interne klacht kan bij de directie worden ingediend of bij de Oudercommissie van Marijtje Doets. De klacht kan per brief dan wel per e-mail worden ingediend op het volgende adres.

##### **Directie**

*Kindercentrum Marijtje Doets  
T.a.v. mevrouw C.J. de Kruijk  
Willem de Vlaminghstraat 31  
1335 PP Almere-Buiten  
[E-mail: info@marijtjedoets.nl](mailto:info@marijtjedoets.nl)*

##### **Oudercommissie**

[oudercommissiemarijtjedoets@gmail.com](mailto:oudercommissiemarijtjedoets@gmail.com)

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan daarvan ingediend te worden waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager.

De klager dient een persoonlijk belang te hebben bij de situatie waarover hij een klacht indient. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op een handeling, een beslissingen of het nalaten daarvan van een medewerker van het Kindercentrum. Ook is het mogelijk een klacht in te dienen wanneer het handelen van de bestuurder tot ongenoegen heeft geleid.

##### **4.1.1. Behandeling van de interne klacht**

Nadat de klacht door de directie is ontvangen, zal de klager binnen twee weken schriftelijk op de hoogte gesteld worden van het ontvangst van de klacht. Omdat wij alle klachten uitermate serieus nemen, zullen wij direct vragen of de klant akkoord is met het inschakelen van de oudercommissie wanneer zij nog niet op de hoogte zijn. Wanneer de klager hiermee akkoord is, zal de oudercommissie van de situatie op de hoogte worden gesteld en zal zij vanaf dat moment een kopie van alle correspondentie ontvangen.

De klacht zal te allen tijde zorgvuldig worden onderzocht. Derhalve zal de directie zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken, een afspraak maken met de klager waar, indien gewenst, de oudercommissie bij aanwezig is (hierna te noemen: '**het gesprek**'). Indien er omstandigheden zijn waardoor de termijn van zes weken niet behaald kan worden, brengt de directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Wij doen ons best om te allen tijde zo spoedig als mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken de klacht te behandelen en af te handelen. Uiteraard met het doel het ongenoegen van de klager weg te nemen. Wanneer de aard van de klacht dit vereist zal uiteraard direct worden gehandeld en niet de termijn van maximaal zes weken worden gehandhaafd.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de beklagde medewerker, alvorens het gesprek met de klager en eventueel oudercommissie plaatsvindt, in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten aan de directie. Mocht dit door beide partijen gewenst zijn, zal de beklagde medewerker ook uitgenodigd worden voor het gesprek met de klager. In het gesprek kunnen de betreffende medewerker en de klager hun argumenten naar voren brengen en toelichten in elkaars aanwezigheid.

Ook is het mogelijk partijen afzonderlijk te horen. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Het doel van het gesprek is om gezamenlijk, met alle aanwezigen, een oplossing te vinden voor het door klager aangekaarte probleem dan wel ongenoegen. Er wordt bekeken of er concrete afspraken gemaakt kunnen worden waar alle partijen zich in kunnen vinden. Van het gesprek zal door de directie een notulen worden opgesteld. De notulen wordt na afloop van het gesprek naar alle betrokken partijen toegestuurd. In de notulen worden de gemaakte afspraken duidelijk opgenomen. De directie bewaakt de procedure en termijn van de gemaakte afspraken.

Het Kindercentrum zal de uiteindelijk te volgen route afstemmen met de betrokken partijen en nagaan wat wenselijk is. Welke route ook wordt gekozen, de klager zal te allen tijde op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

#### **4.1.2. Verjaring**

Een klacht is verjaard indien de laatste handeling waarop de klacht betrekking heeft meer dan één jaar geleden heeft plaats gevonden.

#### **4.1.3. Intrekken klacht**

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

#### **4.1.4. Geheimhouding**

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

#### **4.1.5. Oordeel**

We hopen uiteraard dat na het doorlopen van de klachtenprocedure het ongenoegen van de klager is weggenomen. Wij vragen de klager dan ook een met schriftelijk reden omkleed oordeel op de klacht te verstrekken. Indien nodig en overeengekomen, wordt hierin eveneens opgenomen binnen welke termijn afgesproken maatregelen worden gerealiseerd.

### **4.2. INDIENEN EXTERNE KLACHT**

De bovenstaande route is de zogenaamde interne route waarbij in onderling overleg tussen klager en het Kindercentrum naar een oplossing wordt gezocht. Een klager kan ook kiezen voor de externe route. In dat geval kan de Geschillencommissie dan wel het Klachtenloket worden ingeschakeld. Het is mogelijk dit direct te doen, maar er kan ook voor worden gekozen deze route te doorlopen nadat de interne route niet naar tevredenheid is afgesloten.

#### **4.2.1. Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

De klacht kan worden ingediend bij de Geschillencommissie. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De contactgegevens zijn als volgt:

*Postadres:* Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG  
*Bezoekadres:* Borderwijklaan 46, Den Haag  
*Telefoonnummer:* 070 - 3105310  
*Website:* [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

#### **4.2.2. Klachtenloket**

Het klachtenloket is een onafhankelijke organisatie die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de klager en de kinderopvangorganisatie.

*Telefoonnummer:* 0900-1877  
*Website:* [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)  
*E-mail:* [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)

## **5. Seksueel misbruik en kindermishandeling**

Als vertrouwenspersoon met betrekking tot seksueel misbruik en kindermishandeling is de directie en de aandachtfunctionaris het directe aanspreekpunt. Dit geldt zowel voor de klant als voor de medewerkers van het Kindercentrum. Ook de oudercommissie is beschikbaar voor vragen, klachten of informatie betreffende deze thema's. Mocht de klacht over één van deze thema's gaan dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenregeling komt in dat geval te vervallen.

## **6. Bekendmaking klachtenregeling**

Het Kindercentrum brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten. Dit betekent dat wanneer het plaatsingscontract wordt verstuurd, een e-mail wordt gestuurd naar de betreffende nieuwe klant. In deze e-mail wordt aangegeven dat de klachtenregeling is te vinden op de website van het Kindercentrum. Daarnaast zorgt het Kindercentrum dat wanneer de klachtenregeling wordt aangepast, de nieuwe versie zo snel mogelijk op de website wordt geplaatst.

## **7. Kostenreglement**

De verliezende partij bij een geschil of klacht is verantwoordelijk voor de gemaakte kosten. Deze dienen binnen één maand na de uitspraak te zijn vereffend met de winnende partij.

## **8. VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT**

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van het Kindercentrum. Wijziging van de klachtenregeling zal plaatsvinden na overleg met de oudercommissie. Uitgesloten van wijziging is de maximale termijn van 2 weken voor de klachtbehandeling.

## **9. INWERKINGTREDING**

Het reglement treedt in werking op 1 mei 2022.