
Klachtenregeling
KDV/BSO de "Dassenburcht " BV.
2024



Inhoud

Inleiding	1
De Wet Kinderopvang.....	2
Rapportage	2
Interne Klachtenprocedure	3
Registratie.....	3
Stappenplan interne klachtenregeling	4
Privacy.....	4
Klachtbehandeling.....	4
Versnelde Klachtenprocedure	5
Externe klachtenprocedure;	5
Direct indienen	6
Poster BOink	6
Registratieformulier klachten en uitingen van ongenoegens	8

Inleiding

De directie van de Dassenburcht vindt uw mening belangrijk. Daarom willen wij iedereen de kans geven tips en tops ten aanzien van onze dienstverlening en organisatie kenbaar te kunnen maken. Maar ook in het geval u niet tevreden bent of een klacht heeft, horen wij dit graag. Op deze waarborgen wij de inspraak van ouders. Om u een beeld te geven hoe wij omgaan met tips, tops en klachten is er binnen de organisatie deze klachtenprocedure.

De Klachtenprocedure van KDV/ BSO de Dassenburcht is van toepassing voor alle diensten die KDV/ BSO de Dassenburcht exploiteert: dagopvang en buitenschoolse opvang.

Onder een klacht verstaan we iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een klant over het (pedagogisch) handelen van of de dienstverlening door een medewerkster van KDV /BSO de "Dassenburcht".

De Wet Kinderopvang

De Wet Kinderopvang, die sinds 1 januari 2005 geldt, kent twee doelen. Als eerste staat in de wet hoe ouders in de kosten van kinderopvang worden tegemoetgekomen. Een tweede doel is de kwaliteit van de kinderopvang waarborgen.

Welke regels over groepsleiding en groepsgrootte staan in de Wet Kinderopvang?

Met name de artikelen 49.1 en 50.1 van de Wet Kinderopvang zijn belangrijk. Hierin staan de kwaliteitseisen ten aanzien van de opvang van kinderen beschreven.

Artikel 49.1: 'Een houder van een kindercentrum biedt verantwoorde kinderopvang aan, waaronder wordt verstaan: opvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving.'

Artikel 50.1: 'De houder van een kindercentrum organiseert de kinderopvang op zodanige wijze, voorziet het kindercentrum zowel kwalitatief, als kwantitatief zodanig van personeel en materieel, draagt zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidstoedeling, en voert een zodanig pedagogisch beleid dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot verantwoorde kinderopvang. Ter uitvoering van de eerste volzin besteedt de houder in ieder geval aantoonbaar aandacht aan het aantal beroepskrachten in relatie tot het aantal kinderen per leeftijdscategorie, de groepsgrootte, de opleidingseisen van de beroepskrachten en de voorwaarden waaronder en de mate waarin beroepskrachten in opleiding kunnen worden belast met de verzorging en opvang van kinderen.'

Wat betekenen de artikelen?

Artikel 49.1 verplicht de houder van een kindercentrum tot het bieden van verantwoorde kinderopvang. Daarmee wordt voor het eerst wettelijk vastgelegd dat kinderopvang kinderen ten goede moet komen. Met een kindercentrum bedoelt de wet de plek waar bedrijfsmatig kinderen worden opgevangen in de leeftijd van nul jaar tot het moment waarop kinderen naar het voortgezet onderwijs gaan. We praten hierover zowel kinderdagverblijven als de buitenschoolse opvang.

Artikel 50.1 schrijft de houder van een kindercentrum voor op welke manier hij tot een verantwoorde kinderopvang moet komen, namelijk door te zorgen voor:

- a. voldoende (kwantitatief) geschoold (kwalitatief) personeel en materiaal;
- b. een goede verdeling van de verantwoordelijkheden;
- c. een goed pedagogisch beleid.

Hierbij moet de houder van het kindercentrum letten op:

- a. de verdeling van het aantal kinderen per leeftijdscategorie over het aantal PM-ers;
- b. de groepsgrootte;
- c. de opleidingseisen voor groepsleiding;
- d. de mate van inzetbaarheid van groepsleiding in opleiding.

Het valt op dat de Wet Kinderopvang slechts in algemene termen over groepsleiding en groepsgrootte spreekt. Zo zegt de wet bijvoorbeeld wel dat er gelet moet worden op de groepsgrootte, maar niet hoe groot die groepen dan maximaal mogen zijn. De concrete kwaliteitseisen voor de kinderopvang zijn echter wel vastgelegd in de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang.

Rapportage

Jaarlijks maken wij een rapportage van eventuele signalen die ons schriftelijk hebben bereikt. Deze informatie wordt weer gebruikt om ons beleid te toetsen en zo nodig aan te passen. Tevens ontvangen wij vanuit de geschillencommissie een overzicht van (eventuele)

klachten of een document dat wij "klachtenvrij" zijn gebleven. Dit formulier wordt toegevoegd aan een jaarverslag. Het jaarverslag wordt, ter goedkeuring voorgelegd aan de oudercommissie. Daarna wordt dit verslag geplaatst in het ouderscherm en opgestuurd naar de GGD.

Directie en medewerkers doen hun uiterste best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Conform de Wet Klachtenrecht Cliënten zorgsector zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Als u een klacht over de kwaliteit van de opvang heeft, kunt u in ieder geval twee wegen bewandelen: de interne en de externe.

Interne Klachtenprocedure

Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn medewerkers en directie graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

Tijdens het kennismakingsgesprek worden de ouders ook op de hoogte gesteld van de interne klachtenprocedure. Een startmail wordt naar alle ouders verzonden met een ouderbrief waar in het kort de procedure staat omschreven. Ook alle medewerkers zijn op de hoogte van de werking van deze procedure. De ouderbrief en het pedagogisch beleidsplan staan in het ouderscherm van de ouders om door te nemen.

Ouders kunnen, afhankelijk van de situatie, hun probleem bespreekbaar maken met:

- De pedagogisch medewerker op de stamgroep; Tijdens de overdracht kunnen ouders knelpunten of problemen gelijk bespreken met de Pedagogisch medewerker op de groep. Door deze korte lijnen kunnen problemen of klachten voorkomen worden.
- Tijdens de oudergesprekken; Jaarlijks vinden er gesprekken plaats met de ouders over het welbevinden van hun kind(eren). Tijdens deze gesprekken is er ook de ruimte om te praten over situaties die niet tot tevredenheid stemmen bij de betrokkenen.
- de teamleider van de locatie, directie indien er onenigheid is over de afhandeling van de klacht door de betreffende medewerker. Indien ouders de situatie niet eerst willen bespreken, kunnen zij ook hun klacht kenbaar maken door direct het klachtenformulier in te vullen. Dit formulier kan gestuurd worden naar de teamleider of directie van de kinderopvang.
- de oudercommissie van de locatie; De OC kan op verzoek of zelf het probleem (anoniem) bespreekbaar maken met de teamleider of directie. Dit gesprek wordt teruggekoppeld naar de betreffende ouder.
- Een mail sturen naar de administratie met daarin een duidelijke omschrijving van de klacht of ongenoegen. (info@kinderdagverblijfdedassenburcht.nl) De administratie zal de klacht doorsturen naar de juiste personen binnen de organisatie.

Registratie

Elke klacht wordt indien niet schriftelijk ingediend, geregistreerd d.m.v. een klachtenregistratieformulier. Hierdoor kunnen wij inzichtelijk krijgen hoeveel klachten er jaarlijks zijn, wat de aard van de klachten is, wat de inhoud van de klachten is en hoe de klachten zijn afgehandeld. De klachten worden in deze rapportage anoniem verwerkt zodat

de klachten niet herleidbaar zijn tot personen. Deze informatie wordt vervolgens ook gedeeld met de oudercommissie van de locatie.

Stappenplan interne klachtenregeling

- de klacht wordt door de houder zorgvuldig onderzocht; Ouder krijgt direct een ontvangstbevestiging na binnenkomst klacht. De schriftelijke klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd en binnen 10 werkdagen wordt een afhandelingstermijn bekend gemaakt.
- de ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, wordt zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld;
- de klacht wordt , uiterlijk **zes weken** na indiening bij de houder, afgehandeld;
- de ouder ontvangt van de houder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht;
- de houder stelt in het oordeel een concrete termijn, waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd

Privacy

Het Privacyreglement KDV/ BSO de "Dassenburcht" is van toepassing op de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot een ingediende klacht.

Klachtbehandeling

1. De ouder ontvangt van de klachtbehandelaar per omgaande een ontvangstbevestiging van de klacht.
2. De klachtbehandelaar verzamelt per omgaande alle benodigde informatie voor de beoordeling en mening over de verdere afdoening. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar aanleiding geeft tot nadere informatie, neemt deze contact op met de ouder zodat er een (telefonisch) gesprek plaats kan vinden. De ouder wordt hiertoe binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd. Zo nodig kan de klachtbehandelaar aanvullende informatie van derden betrekken. Deze brengt – indien de klacht zich tegen een persoon richt – dit ter kennis van de betrokken medewerk(st)er.
3. Indien de klacht zich tegen een persoon richt, legt de klachtbehandelaar tijdens het gesprek met de klant de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek tussen de klant en betrokken medewerk(st)er, in aanwezigheid van de klachtbehandelaar. (Indien er sprake is van verdenking van seksueel misbruik, zal er geen bemiddelend gesprek plaatsvinden). Als de klant hiermee instemt, vindt – zo mogelijk – aansluitend of op een in overleg met betrokkenen binnen één week nader te bepalen dag en tijdstip een dergelijk gesprek plaats. Voor de aanvang van dit gesprek wordt de betreffende medewerkster door de klachtbehandelaar mondeling geïnformeerd over de door de klant (mondeling) verstrekte informatie en andere relevante informatie. Verloopt het bemiddelend gesprek naar tevredenheid van alle betrokkenen en/of is – in onderling overleg – op andere wijze de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten. Zo nodig wordt aan de klant excuses voor de gang van zaken aangeboden. De klachtbehandelaar handelt in dit geval de klacht rechtstreeks af.

4. De klachtbehandelaar handelt de klacht af door zowel de klant als de desbetreffende medewerk(st)er/locatie, het beslissende oordeel over de klacht en eventueel de te nemen c.q. genomen maatregel of actie, schriftelijk te communiceren. Indien de klachtbehandelaar het nodig acht, ontvangt de klant nog een mondelinge toelichting op de brief.

Wij beschouwen het indienen van een klacht als een mogelijkheid om onszelf te verbeteren en de kwaliteit te waarborgen! Regels, afspraken en procedures kunnen helaas niet voorkomen dat ouders soms een klacht hebben. Klachten zijn altijd bespreekbaar, zullen professioneel behandeld worden en indien mogelijk verholpen. Is de klacht alsnog niet naar tevredenheid opgelost, dan wordt de klant gewezen op de mogelijkheid om de (externe) klachtenprocedure verder te volgen.

Versnelde Klachtenprocedure

De versnelde Klachtenprocedure is van toepassing voor klachten die betrekking hebben op zeer ernstige situaties binnen de groep/ locatie en/of handelingen door medewerkster(s) die ingrijpende (psychische of fysieke) gevolgen hebben voor het kind en/of de klant. De volgende type klachten komen o.a. hiervoor in aanmerking:

- bedreiging van klanten en/of kind door medewerkster(s);
- lichamelijk letsel aan een kind opgelopen tijdens de opvang;
- kwijtraken van een kind.

Voor situaties als verdenking van seksueel misbruik van een kind of kindermishandeling door een medewerk(st)er(s), kent KDV / BSO de Dassenburcht aparte procedures 'Kindermishandeling door medewerker / ouder / kind'. Deze procedure staat uitgebreid omschreven in de "meldcode huiselijk geweld en vermoeden kindermishandeling".

Externe klachtenprocedure;

Bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht binnen de opvang is behandeld? 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.

1. 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 bemiddeling tussen u en de kinderopvangorganisatie;
<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>

Tel: **0900 – 1877**

(maandag t/m vrijdag 10:00 tot 16:00 uur)

2. Als dit niet lukt, of als de inschatting is dat de klacht niet via bemiddeling is op te lossen, kunt u de klacht indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#). 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 <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>. 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 opvangorganisatie zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie en 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. Als u een klacht wilt indienen bij de geschillencommissie kunt u zich wenden tot: De geschillencommissie Postbus 90600 2509 LP Den Haag Tel. 070 3105310 www.degeschillencommissie.nl en hun procedure volgen

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Direct indienen

In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van de organisatie te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van ons heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de organisatie indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Poster BOink

WAT KUN JE DOEN ALS JE EEN KLACHT HEBT over de kinderopvang?

als ouder of oudercommissie

BOInk
Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang

▶ de eerste stap is altijd: ga in gesprek!

▶ daarna kunnen de volgende stappen je helpen

intern (binnen de eigen organisatie)

eerst **INFORMEEL** in gesprek

dan **FORMEEL** schriftelijke klacht via klachtenregeling

Klachtenloket Kinderopvang

INFORMATIE, advies en bemiddeling

eventueel **MEDIATION**

alle uitspraken van de geschillencommissie staan op de website van het Klachtenloket

Geschillencommissie Kinderopvang

BINDEnde uitspraak voor kinderopvangorganisaties, ouders en oudercommissies

modelregeling beschikbaar

HEB JE VRAGEN OVER KWALITEIT OF VEILIGHEID?
Neem contact op met de GGD inspecteur kinderopvang. Het inspectierapport kun je lezen op www.landelijkregisterkinderopvang.nl

VERMOEDENS VAN MISHANDELING?
De organisatie start verplicht met de meldcode kindermishandeling kinderopvang.

OP ZOEK NAAR DE KLACHTENREGELING OF HET KLACHTENVERSLAG?
De kinderopvangorganisatie heeft deze op de website of in het ouderportaal staan. De organisatie maakt jaarlijks een klachtenverslag als er in dat jaar schriftelijke klachten zijn geweest.

ouders

oudercommissie

www.komtotdekeern.com



Registratieformulier klachten en uitingen van ongenoegens

Dit formulier betreft:

Naam:

Straat:

Postcode: Woonplaats:

E-mail: Telefoonnummer:

Wat is uw klacht?

.....
.....
.....

Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?

.....
.....
.....

Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

.....
.....
.....

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

.....
.....
.....

Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht? Ja/nee **

Zo ja, kunt u deze hieronder toelichten?

.....
.....
.....

Aanvullende opmerkingen:

.....
.....
.....

Datum Handtekening

** A.u.b. doorhalen wat niet van toepassing.

In te vullen door de Kinderopvang:

Datum ontvangst:

Bevestiging ontvangst naar klachtmelder d.d.:

Naam leidinggevende (klachtbehandelaar):

Streefdatum afhandeling*:

Datum klacht opgelost:

Graag alle vragen volledig invullen.

Voegt u bijlagen toe? Stuur u ons een kopie en houdt het origineel zelf. Wij archiveren uw bijlagen bij het klachtenformulier.

** Wij zullen uw klacht binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigen en binnen 10 werkdagen wordt de afhandelingstermijn bekend gemaakt. Wij zullen uw klacht altijd serieus nemen en binnen 6 weken afhandelen.*

Wij beschouwen het indienen van een klacht als een mogelijkheid om onszelf te verbeteren en de kwaliteit te waarborgen!

U kunt het formulier sturen naar:

KDV / BSO de Dassenburcht

T.a.v. directie

De Steeghe 9

7784Dk Ane

Of info@kinderdagverblijfdedassenburcht.nl