

Klachtenreglement 't Kukelesaantje

Voor ouders en oudercommissies

Dit reglement is opgesteld op basis van de geldende Wet kinderopvang.



Kindopvang

't Kukelesaantje b.v

1. Inleiding en wettelijk kader

In dit reglement staat hoe 't Kukelesaantje omgaat met klachten van ouders en oudercommissies. Een klacht zien wij als een belangrijk signaal. Wij behandelen klachten zorgvuldig, gebruiken ze om onze dienstverlening te verbeteren en proberen waar mogelijk samen tot een oplossing te komen.

Dit klachtenreglement sluit aan bij artikel 1.57b en 1.57c van de Wet kinderopvang. De wettelijke formele klachtenprocedure geldt voor klachten van ouders over gedragingen jegens een ouder of kind door de houder of personen die voor of via de houder werken, en over de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Een ouder mag een formele klacht schriftelijk bij de houder indienen. 't Kukelesaantje onderzoekt de klacht zorgvuldig, houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang en handelt de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening af.

Naast deze formele procedure staat het ouders vrij om eerst een vraag, zorg of onvrede informeel te bespreken. Een informeel gesprek is niet verplicht en beperkt het recht om een formele schriftelijke klacht in te dienen niet.

Begrippen

- Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede van een ouder over een gedraging jegens een ouder of kind door de houder of iemand die voor of via de houder werkt, of over de overeenkomst tussen 't Kukelesaantje en de ouder.
- Klager: de ouder die de klacht indient. Waar in dit reglement 'u' staat, wordt de klager bedoeld.
- Aangeklaagde: de persoon op wie de klacht betrekking heeft.
- Houder: de houder van 't Kukelesaantje.
- Oudercommissie: de oudercommissie als bedoeld in de Wet kinderopvang.
- Informeel gesprek: een gesprek dat gericht is op verduidelijking en een mogelijke oplossing, voorafgaand aan of naast de formele klachtenprocedure.

Wie kan een klacht indienen?

Een ouder kan een klacht indienen over onderwerpen die onder artikel 1.57b van de Wet kinderopvang vallen. Een oudercommissie kan een geschil over de toepassing en uitvoering van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

2. Informele oplossing

Eerst bespreken mag, maar hoeft niet

U kunt onvrede eerst bespreken met de betrokken medewerker, de leidinggevende of de houder. Wij proberen een signaal of klacht waar mogelijk snel en in goed overleg op te lossen.

Wilt u direct een formele klacht indienen, dan kan dat. Een formele klacht hoeft niet eerst mondeling te zijn besproken.

3. Een formele klacht indienen

Hoe dient u een formele klacht in?

Een formele klacht wordt schriftelijk bij de houder van 't Kukelesaantje ingediend, bijvoorbeeld per brief of e-mail. Vermeld bij voorkeur:

- uw naam en contactgegevens;
- de naam van uw kind, als dat relevant is voor de klacht;
- een duidelijke omschrijving van de klacht en de gedraging of gebeurtenis waarop deze betrekking heeft;
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- wat u van 't Kukelesaantje verwacht of welke oplossing u passend vindt;
- de datum waarop u de klacht indient.

Als informatie ontbreekt die nodig is om de klacht goed te kunnen behandelen, nemen wij contact met u op. Het ontbreken van niet-essentiële gegevens is op zichzelf geen reden om een klacht buiten behandeling te laten.

Ontvangst en registratie

Wij registreren de formele klacht en bevestigen de ontvangst zo spoedig mogelijk schriftelijk. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en informatie wordt alleen gedeeld voor zover dat nodig is voor een zorgvuldige behandeling of op grond van een wettelijke verplichting.

4. Behandeling van de klacht

Zorgvuldig onderzoek

't Kukelesaantje onderzoekt de klacht zorgvuldig. Afhankelijk van de aard van de klacht kunnen wij de klager, de betrokken medewerker en andere relevante personen om een toelichting vragen. De betrokken medewerker krijgt, als de klacht over diens handelen gaat, de gelegenheid om te reageren.

De klacht wordt niet uitsluitend afgehandeld door de persoon op wie de klacht betrekking heeft. De houder bewaakt een zorgvuldige en zo onafhankelijk mogelijke behandeling.

Voortgang

Wij houden u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling. Als aanvullende informatie nodig is, vragen wij die zo snel mogelijk op.

Termijn

De klacht wordt, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na indiening bij de houder afgehandeld. Deze wettelijke termijn wordt niet verlengd met een extra algemene verlengingstermijn.

Oordeel en maatregelen

Na afronding ontvangt u een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht. Daarin staat tot welke conclusie 't Kukelesaantje is gekomen.

Als naar aanleiding van de klacht maatregelen nodig zijn, staat in het oordeel een concrete termijn waarbinnen deze maatregelen worden gerealiseerd.

Tussentijdse oplossing

Als de klacht tijdens de behandeling naar uw tevredenheid wordt opgelost, kan de procedure in overleg worden beëindigd. Wij bevestigen dit schriftelijk.

5. Externe klachtafhandeling

Klachtenloket Kinderopvang en Geschillencommissie Kinderopvang

Leidt de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u voor informatie, advies of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. U kunt een geschil ook voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang volgens het reglement van die commissie.

Een geschil kan in ieder geval aan de Geschillencommissie worden voorgelegd als de klacht niet binnen zes weken is afgehandeld. Ook kan een ouder zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden wanneer redelijkerwijs niet van de ouder kan worden verlangd dat de klacht eerst bij de houder wordt ingediend. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden voor behandeling is voldaan.

't Kukelesaantje is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en brengt deze mogelijkheid op passende wijze onder de aandacht van ouders.

Oudercommissie

De oudercommissie kan geschillen over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht door de houder voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij vaststelling of wijziging van deze klachtenregeling wordt de oudercommissie, voor zover wettelijk vereist, in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen.

6. Klachtenverslag en privacy

Jaarlijks klachtenverslag

Als in een kalenderjaar klachten bij de houder zijn ingediend, stelt 't Kukelesaantje in het daaropvolgende kalenderjaar een klachtenverslag op. Dit verslag bevat de wettelijk voorgeschreven informatie, waaronder een beschrijving van de klachtenregeling, de wijze waarop ouders hierover zijn geïnformeerd, het aantal en de aard van behandelde klachten per locatie, de strekking van de oordelen en maatregelen en het aantal en de aard van door de Geschillencommissie behandelde geschillen.

Het verslag wordt zo opgesteld dat oordelen niet tot natuurlijke personen herleidbaar zijn, behoudens de wettelijke uitzondering voor de houder. Het verslag wordt vóór 1 juni aan de toezichthouder gezonden en gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van ouders gebracht. Als in het betreffende kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, hoeft op grond van de Wet kinderopvang geen klachtenverslag te worden opgesteld.

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden alleen gebruikt voor de behandeling, registratie, wettelijke verantwoording en eventuele opvolging van de klacht. 't Kukelesaantje gaat hierbij zorgvuldig om met privacy en bewaart gegevens niet langer dan noodzakelijk of wettelijk vereist.

7. Slotbepalingen

Bekendmaking en naleving

Dit klachtenreglement wordt op passende wijze onder de aandacht van ouders gebracht en is beschikbaar via 't Kukelesaantje. 't Kukelesaantje handelt overeenkomstig dit reglement.

Citeertitel

Dit reglement heet: Klachtenreglement 't Kukelesaantje.

Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking na vaststelling en vervangt eerdere versies van het klachtenreglement. Er is bewust geen kalenderjaar in de titel, voettekst of inwerkingtredingsbepaling opgenomen, zodat het document niet jaarlijks uitsluitend vanwege een jaartal hoeft te worden aangepast. Bij relevante wijzigingen in wet- en regelgeving wordt het reglement opnieuw beoordeeld en zo nodig gewijzigd.

Praktische contactinformatie

E-mail voor formele klachten	info@kukelesaantje.nl
Postadres	Oude Gest 1, 3752 EG Bunschoten-Spakenburg
Naam/functie houder of klachtenverantwoordelijke	Eline van der Heijde Directie
Website	kdv-kukelesaantje.nl