



Klachtreglement
2023

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Stappenplan klacht.....	3
Stap 1. Het melden van een klacht of opmerking bij de pedagogisch medewerkers.....	3
Stap 2. Het indienen van een schriftelijke klacht bij de houder	3
Stap 3. Bemiddeling bij de klacht door het klachtenloket kinderopvang	4
Stap 4. Het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie kinderopvang.....	4
2. Klachtenjaarverslag.....	4
3. Klachtenformulier	5

Inleiding

Dit reglement beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers. Interne klachten worden altijd serieus genomen en direct opgepakt. Zo streven wij ernaar om de meeste klachten zo snel mogelijk en naar tevredenheid op te lossen. Dit bevordert een goede klantrelatie en samenwerking met ouders/verzorgers.

De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

1. Stappenplan klacht

Stap 1. Het melden van een klacht of opmerking bij de pedagogisch medewerkers

Wanneer een ouder/verzorger een klacht of opmerking heeft kunnen zij hun klacht eerst met de pedagogisch medewerkers bespreken. Vaak is dit voldoende om tot een gewenste oplossing te komen. Lukt dit niet, dan zorgen de pedagogisch medewerkers dat de klacht wordt overgedragen naar de leidinggevende. Wanneer ook zij dit niet naar tevredenheid kan oplossen, dient er door de ouders/verzorgers een schriftelijke klacht ingediend te worden.

Stap 2. Het indienen van een schriftelijke klacht bij de houder

2.1 Wanneer de ouder/verzorger besluit om een schriftelijke klacht te sturen, wordt vanaf dat moment de klacht in behandeling genomen door de houder. U dient uw klacht op te sturen naar Astarta Lukassen via astara@tubbie-kinderopvang.nl.

2.2 De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen.

2.3 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker (als uw klacht gaat over een gedraging van een medewerker)
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een (duidelijke) omschrijving van de klacht.

2.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtprocedure wordt daarmee afgesloten.

2.5 Na het ontvangen van de klacht zal de houder:

- zorg dragen voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger bevestigen.
- de ouder/verzorger op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht een onderzoek instellen.
- indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- de procedure en termijn van afhandeling bewaken. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de houder de ouder/verzorger hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

- de ouder/verzorger een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht versturen, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

2.6 Wanneer een ouder/verzorger het niet eens is met het oordeel van de houder, kan de ouder/verzorger contact opnemen met het klachtenloket kinderopvang. Ook de houder kan het klachtenloket inschakelen.

Stap 3. Bemiddeling bij de klacht door het klachtenloket kinderopvang

Voordat het klachtenloket kinderopvang de klacht van een ouder/verzorger in behandeling kan nemen, dient de ouder/verzorger de klacht eerst schriftelijk bij de houder ingediend te hebben. Dit is een voorwaarde. Wanneer dit niet tot een oplossing heeft geleid, dient u de klacht in bij het [klachtenloket](#). Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Zodra de klacht is ontvangen, zal het klachtenloket bekijken of er bemiddeling mogelijk is tussen de ouder/verzorger en de houder. Ook kan er in sommige gevallen een mediator worden ingeschakeld. Wanneer de ouder/verzorger en de houder er nog steeds niet uitkomen, kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie.

Stap 4. Het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie kinderopvang

De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en consumenten beoordeelt. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar u en de ondernemer, beoordelen het geschil en doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd.

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang bedragen €25,-. Dit geld krijgt u terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard.

Op de [website van de Geschillencommissie](#) kunt u de stappen van het proces terugvinden. U dient de klacht binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Tubbie heeft ingediend in te dienen bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Tubbie zich aan moeten houden.

2. Klachtenjaarverslag

Ieder jaar maakt Tubbie een klachtenjaarverslag van het vorige jaar. Hierin staat het volgende beschreven:

- Een beschrijving van de klachtenregeling
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

Dit verslag wordt tevens naar de toezichthouder van de GGD verstuurd. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, wordt er geen klachtenjaarverslag opgesteld.

3. Klachtenformulier

Ouder/verzorger	
Naam kind	
Straat en huisnummer	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Datum	

Locatie en groep:

Beschrijving van uw klacht:



Met wie heeft u de klacht besproken binnen Tubbie?

Waarom heeft dit niet tot een gewenste oplossing geleid?

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op de klacht?

Kunt u deze hieronder toelichten:

Controleer of alle gegevens op dit formulier ingevuld en duidelijk omschreven zijn. Stuur het formulier daarna op naar astara@tubbie-kinderopvang.nl. Wij zullen uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen.