

INTERN KLACHTREGLEMENT

Dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang

Inleiding

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kind naar volle tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt iets gebeuren dat voor u niet prettig voelt, dan horen wij dit graag.

Wij staan open voor vragen en suggesties en proberen deze zo goed mogelijk te beantwoorden of toe te passen.

Wanneer wij uw onvrede niet weg kunnen nemen en u dient een klacht in, dan zorgen wij voor een zorgvuldige opvolging van uw klacht.

Onze klachtenprocedure biedt twee mogelijkheden om de klacht in te dienen, een interne en een externe route.

De interne route houdt in dat u uw klacht binnen stichting Kwest indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen.

De externe route houdt in dat u met uw klacht direct, of na het doorlopen van de interne route, een externe instantie benadert.

Stichting Kwest heeft zowel een reglement voor de afhandeling van klachten binnen de dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang, als een reglement voor de afhandeling van klachten die met gastouderopvang te maken hebben.

Dit reglement is opgesteld naar het 'model intern Klachtreglement' van [BOinK](#), Belangenvereniging van ouders in de kinderopvang.

In dit klachtreglement leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

In het kort

Stichting Kwest 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 ouders.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de locatieverantwoordelijke van de locatie of de klachtenfunctionaris van stichting Kwest via info@stichtingkwest.nl onder vermelding van 'klacht voor klachtenfunctionaris'. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Een klachtenformulier kunt u opvragen bij de locatieverantwoordelijke of bij de klachtenfunctionaris via info@stichtingkwest.nl

Ouders kunnen ook direct een interne klacht indienen.

Kwest neemt alle klachten die schriftelijk binnenkomen anoniem op in het jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket voor Kinderopvang](#) of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

Klachtenfunctionaris stichting Kwest

info@stichtingkwest.nl onder vermelding van 'klacht voor klachtenfunctionaris'

Definities

Organisatie:	Stichting Kwest
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij stichting Kwest gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert
Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar etc.)
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de directeur-bestuurder
Locatieverantwoordelijke:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend
Klachtloket Kinderopvang:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat Kwest er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene 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 locatieverantwoordelijke van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

- U kunt bij ons een klacht indienen over:
 - een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
 - een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).
- We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met locatieverantwoordelijke van de locatie. Hij/zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te



nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

- Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.
- 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 deze medewerker
 - De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
 - Een omschrijving van de klacht
- U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Hij/zij is te bereiken per e-mail: info@stichtingkwest.nl.

Behandeling van de interne klacht

- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de ouder. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- Stichting Kwest zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor) of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- Stichting Kwest houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- De klager ontvangt van stichting Kwest een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - De redenen waarom stichting Kwest tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen stichting Kwest neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Externe klachtafhandeling

- Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van stichting Kwest te hebben doorlopen:
 - Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van stichting Kwest heeft ontvangen.
 - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij stichting Kwest indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het



Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

- U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij stichting Kwest heeft ingediend.
- De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en stichting Kwest zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Klachtenverslag

- Stichting Kwest maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:
 - Een korte 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.
- In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
- Stichting Kwest stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- Stichting Kwest brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt stichting Kwest geen verslag op.

