



Interne klachtenregeling

Bij Kinderopvang Simba en Peuteropvang De Kabouters doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang/peuteropvang te bieden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Wij vinden het belangrijk dat u dan bij ons terecht kunt. Twijfel niet om uw opmerking of klacht te laten horen, wij kunnen hiervan leren en waar nodig onze dienstverlening verbeteren.

In deze interne klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Ook staat beschreven waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Deze regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikel 1.57b en 1.57c

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Definities	3
2. Ontevredenheid bespreken	4
3. Interne klacht indienen	4
4. Waarover kunt u een interne klacht indienen?	5
5. Op welke manier kunt u een interne klacht indienen?	5
6. Behandeling van de interne klacht	6
7. Extern een klacht indienen	7
8. Klachtenverslag	8

Definities

Organisatie:	Kinderopvang Simba B.V./Peuteropvang De Kabouters B.V. (in het interne klachtenreglement Simba genoemd).
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 Simba 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 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
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 houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket 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:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Ontevredenheid bespreken

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan zien wij graag dat dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de verantwoordelijke persoon op de opvang. Gaat uw ongenoegen over iets wat op de groep is voorgevallen? Geef dit dan direct of de volgende dag aan bij de pedagogisch medewerker. Indien gewenst kunt u daarna ook contact leggen met de teamleider van de locatie. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw inschrijving of uw overeenkomst, dan kunt u contact leggen met de medewerkers op ons hoofdkantoor.

3. Interne klacht indienen

Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. Doe dit het liefst schriftelijk.

U kunt ook direct een interne klacht indienen, zonder vooraf in gesprek te gaan. Bijvoorbeeld omdat u niet in gesprek wilt met de persoon waar het om gaat of omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Betreft het een klacht die mogelijk ook voor andere ouders relevant is, dan doet u er verstandig aan om ook de ouderraad op de hoogte te stellen. De ouderraad is echter geen klachtencommissie en kan uw klacht niet behandelen. Wel kan de ouderraad naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid van de organisatie en in overleg gaan met de directie.

4. Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt 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).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de *Meldcode kindermishandeling kinderopvang* gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

5. Op welke manier kunt u uw interne klacht indienen?

Om uw klacht formeel in behandeling te nemen, is het noodzakelijk om uw klacht schriftelijk/per mail in te dienen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Stuur uw klacht naar:

Kinderopvang Simba of Peuteropvang De Kabouters
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Saturnus 2
2685 LX Poeldijk
E-mail: info@kdvsimba.nl

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 kinderopvangorganisatie waar uw klacht over gaat (Kinderopvang Simba of Peuteropvang De Kabouters).
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op via 0174-243104 en vraag naar de klachtenfunctionaris.

6. Behandeling van de interne klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager en zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Simba 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.

Simba 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 en 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 Simba 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 Simba tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Simba 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.

7. Klacht extern indienen

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden.

Lukt dit niet, of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil direct voor te leggen aan de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). Onze organisatie is hierbij aangesloten, zoals de wet dat aangeeft. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij *Simba* heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en *Simba* zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Direct naar de Geschillencommissie

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

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van *Simba* heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij *Simba* indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

8. Klachtenverslag

Simba maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 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.

Simba 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.

Simba 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 Simba geen verslag op.

Kinderopvang
SIMBA

