

## **Interne klachtenregeling Kinderopvang Iep 2024**

### Voorwoord

Kinderopvang Iep is een kleinschalig kinderopvang. Er zijn 32 kindplaatsen per dag. Op dit moment vangen wij wekelijks bijna 80 kinderen op. Als ouder wordt je op de hoogte gesteld van het bestaan van deze klachtenregeling tijdens het kennismakingsgesprek. Deze klachtenregeling is ook te vinden op onze website.

Ondanks onze uiterste zorg voor je/jullie kind(eren) bestaat de kans dat je niet tevreden bent. Klachten beschouwen wij indien mogelijk als suggesties voor verbetering. Heb je een klacht of een verbetervoorstel? Wij vragen je deze eerst te bespreken met de pedagogisch medewerkster van de groep en waarover het gaat of de mentor van je kind. Heb je een klacht omtrent producten, plaatsing, contract of facturering dan kun je contact opnemen met ons Ingeborg en/of Saskia via: [info@koviep.nl](mailto:info@koviep.nl). Ook zijn wij voor de behandeling van eventuele klachten te bereiken op werkdagen van 8.30-17.00 uur, via telefoonnummer 0647909354. Indien gewenst of wanneer je niet tevreden bent met de afhandeling, kun je de stappen volgen zoals vermeld in de interne procedure van deze klachtenregeling. Elke klacht wordt zorgvuldig onderzocht waarbij wij je zo veel mogelijk op de hoogte houden over de voortgang van de behandeling van de klacht. Als de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan heb je als ouder de mogelijkheid je te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Lukt dit niet of wil je geen gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kun je je met je klacht rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Op de volgende pagina's leggen wij de 3 mogelijke procedures verder uit.

Iep heeft in het jaar 2023 geen klachtenverslag opgesteld. Dit omdat er geen schriftelijke klachten zijn binnen gekomen.

Als er klachten binnen komen zullen wij dit altijd bespreken met onze oudercommissie van kinderopvang Iep en word het klachtenverslag voor juni opgestuurd naar de GGD.

## Interne klachtenregeling

Klachtenregeling uit ons pedagogisch beleid

1. Werkwijze bij klachten Wij adviseren de klacht direct te bespreken met de pedagogisch medewerker die het meest werkzaam is met uw kind. De pedagogisch medewerkers zoeken naar een oplossing voor de klacht en noteren deze klacht om te bespreken met de houders. Mocht dit niet helpen dan kunt u de klacht bespreekbaar maken met de houders van het KDV of van de BSO. De klacht wordt dan geregistreerd en er volgt een gesprek binnen 2 weken. De klacht wordt schriftelijk ingediend, en u krijgt binnen 2 weken een schriftelijke reactie terug op uw klacht. Hierin staat concreet beschreven wanneer de verbeteringen n.a.v. de klacht zijn gerealiseerd, dit zal altijd zijn binnen 6 weken. Als het wenselijk is dat er een gesprek plaats vindt over de klacht dan zorgen we ervoor dat dit gebeurt binnen 2 weken, naast de schriftelijke reactie op de klacht. De keuze voor een gesprek over een klacht ligt bij ouders. De klacht wordt goed onderzocht doordat het klachten formulier samen met ouders ingevuld wordt en er ruimte wordt geboden voor een gesprek over de klacht. We houden ouders op de hoogte van de voortgang van de klacht, door terug te mailen/telefonisch contact op te nemen dat de klacht in behandeling is genomen en dat er een gesprek of een schriftelijke reactie plaatsvindt binnen 2 weken. Zo zorgen we voor een zorgvuldige afwikkeling van de klacht. Dit doen we om het vertrouwen te versterken in ons als professionele organisatie. We nemen klachten zeer serieus. De klachten worden altijd door de houders besproken. Dit is zijn Ingeborg en Saskia, te bereiken via onze info mail. Heeft u een klacht wat betreft zaken, zoals administratieve handelingen, dan moet de klacht bij de houders worden neergelegd. De houders zijn te bereiken via het mailadres:  
[info@koviep.nl](mailto:info@koviep.nl)

Evaluatie De houder en/of pedagogisch medewerkster waardoor de klacht in behandeling is genomen gaat in gesprek met degenen die de klacht heeft ingediend. Dit gebeurt na afronding van de klacht. Dit kan betekenen dat er een 2de gesprek wordt

gevoerd n.a.v. de klacht door de houders en/of pedagogisch medewerkster van Iep.

2. Klachtenloket kinderopvang Hierboven staat beschreven hoe de klachtenafhandeling intern binnen kinderopvang Iep is georganiseerd. Op deze manier streven wij ernaar om samen met u als ouders/ verzorgers tot een passende oplossing te komen. Bent u niet tevreden over de afhandeling van de klacht binnen deze procedure dan kunt u de vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang.  
[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Een medewerker zal uw klacht met informatie, gericht advies en bemiddeling proberen op te lossen. Kinderopvang Iep heeft zich aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Bij dit klachtenloket kunt u klagen over alles waar u ontevreden over bent als ouders/ verzorgers. Daarmee is een onafhankelijke behandeling van uw klacht gewaarborgd. Kinderopvang Iep betaald het lidmaatschap en u kunt vertrouwen op een zorgvuldige en deskundige klachtenafhandeling.

Kinderopvangorganisaties kunnen ook terecht bij het klachtenloket kinderopvang.

3. Werkwijze van het klachtenloket kinderopvang Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie.

Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.

4. Geschillencommissie

Er kan ook een klacht worden ingediend bij de externe en onafhankelijke geschillencommissie kinderopvang. Dan wordt de klacht een geschil. Een onpartijdige en deskundige commissie beoordeelt dan het geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dit betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Op deze website kunt u meer informatie vinden:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

5. Tot Slot Kinderopvang Iep wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Kinderopvang Iep Meer informatie is te vinden op de volgende websites: Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

[www.klachtenkinderopvang.nl](http://www.klachtenkinderopvang.nl)

Klachtenkamer Oudercommissies

[www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)

## Jaarverslag

Jaarlijks maken wij een klachtenverslag als er dat jaar schriftelijke interne en externe klachten zijn ontvangen:

- Schriftelijke interne klachten zijn klachten die bij de houders van Iep zijn binnengekomen.
- Schriftelijk externe klachten zijn klachten, die geuit zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In het verslag is opgenomen:

- Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- Het type klacht (intern of extern), het aantal klachten en de aard van de klacht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten die zijn ingediend bij het Klachtenloket en de Geschillencommissie;
- De strekking en aard van de getroffen maatregelen zijn genomen.

De houders zenden het verslag zo spoedig mogelijk aan de oudercommissie en GGD. Dit gebeurt uiterlijk 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft. Elke medewerker is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die deze bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

**Bijlage; Klachtenformulier kinderopvang Iep**

**Gegevens ouder / verzorger**

Naam: .....

Naam van je kind:.....

Geb. datum van je kind: .....

Telefoon nummer:.....

Emailadres:.....

Datum melding:.....

**Wat is je klacht?**

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je de klacht indient)

.....

.....

.....

.....

.....

**Met welke medewerker heb je de klacht besproken?**

.....



*Kinderopvang*

*Iep*

**Heb je een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?**

.....

.....

.....

.....

