



## **Intern en extern klachtreglement van kdv Willem Sparkje (jan 2016)**

### **Inleiding**

Willem Sparkje 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.. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris (tevens locatiemanager) Hanneke Verkerk. Zij is te bereiken per email: [hanneke@willemsparkje.nl](mailto:hanneke@willemsparkje.nl). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier (link naar download)<sup>1</sup>

### **1. Definities**

Organisatie:	Willem Sparkje
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Willem Sparkje
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de

directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.

Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## **2. Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie 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 locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## **3. Indienen klacht**

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **4. Behandeling klacht**

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **5. Externe klachtafhandeling**

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Willem Sparkje, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## **De Geschillencommissie**

### **Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?**

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
  - Verandering van de overeenkomst
  - Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
  - Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
  - Kwaliteit van de opvang
  - Kosten van de opvang
  - Opvangtijden
  - Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
  - Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden
- 
- Wanneer u zich wilt wenden tot de Geschillencommissie waar wij bij zijn aangesloten, vindt u alle informatie op: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>

## Het Klachtenloket Kinderopvang

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. 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 voor te leggen aan de Geschillencommissie.

## Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen bedragen: **€ 25,00**.

Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.

## Meer informatie

De brochure 'Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?'

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2282/knd-brochure.pdf>

Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht.

De brochure over de verkorte procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2283/knd-brochure-verkorte-procedure.pdf>

Het reglement ( <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf> ) van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De procedure van De Geschillencommissie.

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>

## Uw klacht indienen

Digitaal: klik op de onderstaande groene knop: **Klacht indienen**.

(<https://loket.degeschillencommissie.nl/web/site/default.aspx?m=register&a=registreer&commissiecode=knd&ondernemerid=&l=sgc>)

Een digitale klacht kunnen wij sneller behandelen.

Per post: download het vragenformulier en stuur het naar de Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2285/knd-vragenformulier.pdf>

Nog even de belangrijkste punten op een rij: (bron: 'de geschillencommissie')

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. maak - desgewenst - gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang. Bij het Klachtenloket

Kinderopvang kan de ouder of oudercommissie proberen de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation.  
([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl))

3. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;

4. maak het klachtengeld over;

Registratienummer Willem Sparkje 119518