



Intern Klachtreglement Kinderopvang Bloom

Inleiding

Kinderopvang Bloom 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 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 aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende (Annemieke Meijer)

Zij is te bereiken per e-mail: info@kinderopvangbloom.nl

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Bloom
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij kinderopvang Bloom
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de kinderopvang organisatie 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 kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Voortraject klacht

U maakt als ouder gebruik van de diensten van kinderopvang Bloom. Onze medewerkers doen hun best om u en uw kinderen zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over de dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk en 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,
- en een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

- De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De leidinggevende bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De leidinggevende houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De leidinggevende 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 leidinggevende de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- De oudercommissie wordt na afhandeling van de klacht geïnformeerd over de aard van de klacht en de wijze waarop deze klacht is afgehandeld.
- Het jaarverslag klachten wordt aan de oudercommissie toegezonden

Externe klachtafhandeling

Sinds juli 2013 is Kinderopvang Bloom aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (voorheen Klachtencommissie 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.

Hieronder volgen een aantal mogelijke redenen om de externe klachtencommissie in te schakelen. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen .

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
- 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.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht kinderopvang Bloom, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Gegevens geschillencommissie:

Postadres

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

website: www.degeschillencommissie.nl

Bel: 0703105310