



## Klachtenregeling

### Inleiding

In het geval ouders klachten hebben over de geboden diensten, is het van belang dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost.

Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgelegde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor het kinderdagverblijf. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kun je als instelling hierop wellicht je kwaliteit verbeteren.

KDV Hupsakee! B.V. is een lerend bedrijf die open staat voor suggesties/klachten van o.a. ouders.

### Het doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van hetgeen waarover de klacht is ontvangen en de klacht naar ieders tevredenheid op te lossen. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de organisatie en de dienstverlening maar ook een gedraging van de houder of werkzame persoon, jegens ouder of kind, geschillen tussen houder en ouder over de vorm van de overeenkomst en geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht. In eerste instantie moet gezocht worden naar een oplossing binnen de kring van de direct betrokkene(n), met zo weinig mogelijk procedure-eisen. Het is echter niet altijd mogelijk op deze wijze tot een passende oplossing te komen. In deze gevallen is een formele klachtenregeling noodzakelijk. De klachtenregeling kan eveneens worden gebruikt door ex-gebruikers, mits de klacht binnen drie maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend.

### De procedure

#### *Eerst klagen bij wie het betreft*

Een ouder met een klacht wordt aangeraden om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft. De eigenaresse(n) kunnen hierbij eventueel een belangrijke bemiddelende rol spelen. Kan de klacht niet meer naar tevredenheid worden afgehandeld door leidster(s) of leidinggevenden, dan komt de klacht terecht bij de **geschillencommissie**. Een direct beroep op de klachtencommissie zou de relatie tussen ouder en kinderdagverblijf, ongeacht de uitspraak van de commissie, kunnen verstoren. Daar is niemand bij gebaat.

#### *Formele klacht*

Een formele klacht wordt in behandeling genomen door de geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

## *Stappenplan bij de behandeling van een klacht*

### **Intern:**

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemers in te dienen.

\* De klacht moet schriftelijk worden ingediend.

De volgende zaken moeten duidelijk zijn:

- Naam, adres en telefoonnummer. Indien mogelijk ook het e-mailadres van de klager.
- Voor zover van toepassing naam, geboortedatum en groep van het kind
- Datum waarop de gebeurtenis plaats vond - datum waarop de brief is opgesteld/verzonden.
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.
- De reden/het doel waarom hierover een klacht wordt ingediend.
- Een beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
- De bevestiging dat de klager akkoord gaat met het Klachtenreglement van KDV Hupsakeee! B.V.
- Een handtekening gezet door of namens de ouders onder de klacht.
- De maximale afhandeltermijn betreft 6 weken. In deze termijn zal de klacht zorgvuldig worden onderzocht en wordt klager op de hoogte gehouden over eventuele maatregelen en termijnen die genomen worden.

### **Extern:**

2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.