Tevredenheidsonderzoek & Klachtenreglement voor ouders

Document:	Klachtenregeling ouders
Versie:	Juli 2025
Beheerder:	Directeur

Inhoud

1. Ouder tevredenheid onderzoek 2

2. Klachtenreglement 2
3. Voortraject klacht 4
4. Indienen klacht 4
5. Behandeling klacht 4
6. Externe klachtafhandeling 6

1. Ouder tevredenheid onderzoek

Tijdens de jaren dat het kind een plek heeft op Kinderdagverblijf De Bibelebontseberg of Buitenschoolse Opvang De Beukelseberg krijgen ouders een tevredenheid enquête.
In deze enquête vragen we de ouders hun waardering kenbaar te maken van een aantal zaken: ouder-medewerker contact, pedagogische begeleiding van het kind, activiteiten, bereikbaarheid en communicatie, etc.

Om de tevredenheid onder de ouders te peilen maken wij gebruik van separate tevredenheid enquêtes, te weten: één voor het kinderdagverblijf en één voor de buitenschoolse opvang.
De enquêtes worden digitaal verstuurd via het systeem genaamd de VerbeterMeter. Ouders krijgen periodiek enquêtes toegestuurd; bij plaatsing op het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang, na een kennismakingsperiode van 3 maanden, na een jaar en bij het beëindigen van het contract. De enquêtes worden anoniem door ouders ingevuld en kunnen wel een terugkoppelverzoek bevatten zodat de manager contact kan opnemen met de ouder. Het verzoek blijft anoniem voor medewerkers.

De enquêtes worden, na het invullen intern mondeling gedeeld met de medewerkers tijdens groepsbesprekingen en teamvergaderingen en kunnen een onderdeel vormen van het coachplan of gebruikt worden om medewerkers te trainen.

2. Klachtenreglement

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 en buitenschoolse opvang. 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. Kindercentrum Watergraafsmeer staat open voor suggesties en klachten.

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, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de opvang en de ouders. 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 klachtenregeling noodzakelijk.

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 bij de directie. Te bereiken per email: directie@kcwa.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 of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie 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.
https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf

Definities

Organisatie:	Kindercentrum Watergraafsmeer
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kindercentrum Watergraafsmeer
Directeur:	Degene waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt.
Manager KDV & BSO:	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 digitaal verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

3. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan 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 ingediend bij de manager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden. Alle klachten, ongeacht de aard of inhoud, worden geregistreerd en bijgehouden door de directie.

4. Indienen klacht

1.1 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. Daarnaast de bevestiging dat deze akkoord gaat met het Klachtenreglement van Kindercentrum Watergraafsmeer en een beschrijving van de handelingen die de persoon die de klacht indient reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen

1.2 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Voor de uitvoer van dit onderzoek wordt er intern een klachtencommissie samengesteld. Deze bestaat uit:

1. een onafhankelijk persoon van buiten het kinderdagverblijf/ de buitenschoolse opvang;
2. een van de leden van de Ouderraad;
3. de manager, niet direct betrokken bij de klacht

1.3 De Interne Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

1. de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals beschreven onder 1.1;
2. de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
3. een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Interne Klachtencommissie;
4. de klager geen gegevens aan de Interne Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Interne Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht;

1.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

5. Behandeling klacht

1.5 De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

1.6 De interne klachtencommissie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

1.7 De interne klachtencommissie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

1.8 Zowel de klager als de betrokkene(n) worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid. Tenzij het nodig wordt geacht dat de partijen afzonderlijk worden gehoord, of als één van de partijen hierom verzoekt.

1.9 Er kan, indien de betrokken partijen daarmee akkoord gaan, informatie bij derden worden ingewonnen. De resultaten worden aan de betrokken partijen voorgelegd en beide partijen kunnen daarop reageren.

1.10 De directeur bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat

1.11 geval brengt de directeur de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

1.12 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6. Externe klachtafhandeling

1.13 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.

1.14 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.

1.15 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

1.16 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kindercentrum Watergraafsmeer, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.