



## **Klachtenreglement Stichting de Achthoek Peuterspeelzalen en Stichting de Achthoek Kinderopvang**

### **Inleiding**

Stichting de Achthoek Kinderopvang en Peuterspeelzalen 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 en oudercommissies.

Oudercommissies volgen dezelfde procedure als ouders.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene en/of de coördinator van de Stichting. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtencommissie. Deze commissie is te bereiken per email; [klacht@deachthoek.com](mailto:klacht@deachthoek.com). 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 of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.

Contact: Klachtloket Kinderopvang en Geschillencommissie:

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

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Bordewijklaan 46,  
2591XR Den Haag,  
070 - 310 53 10

## Definities;

Organisaties	Stichting de Achthoek Peuterspeelzalen en Stichting de Achthoek Kinderopvang
Medewerker	De medewerker werkzaam bij Stichting de Achthoek. (Dit kan ook een vrijwilliger betreffen.)
Klachtencommissie	Een groep van 2 personen waar de klacht binnenkomt, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van het bestuur.
Klager	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillen afhandeling.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.
Kinderopvang	Daar waar wordt gesproken over kinderopvang, wordt ook peuterspeelzalen bedoeld.

### 1. 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 coördinator. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

### 2. Indienen klacht

2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij binnen 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.

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

### 3. Behandeling klacht

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

3.2 De klachtencommissie bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder of oudercommissie.

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

3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Hiervan wordt een verslag gemaakt dat door zowel de medewerker als organisatie wordt onderschreven en ondertekend.

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

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

#### **4. Externe klachtafhandeling**

4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket en de Geschillencommissie.

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

4.3 In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

4.4. Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

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

4.6 De klacht dient 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 aanhangig worden gemaakt.

4.7 De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de organisatie. 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. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

Een ouder(commissie) betaalt € 25 per klacht. Voor de organisatie is het eerste geschil gratis, een volgende geschil in een kalenderjaar kost € 300,- De kosten worden in rekening gebracht als een klacht een geschil wordt (wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie). Behandeling van een klacht bij het Klachtenloket is voor beide partijen gratis.

4.8 Geschillen kunnen zowel door ouders/oudercommissies als door de organisatie aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.

4.9 Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de organisatie 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.

4.10 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## **5. Klachtenverslag**

Jaarlijks brengt de klachtencommissie een klachtenverslag uit.

Vanaf 1 januari 2017 moet dit verslag voldoen aan een aantal voorwaarden; Een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten per locatie en van het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Een kinderopvangorganisatie hoeft vanaf 2017 over het voorgaande jaar geen klachtenverslag te maken als er in dat jaar bij deze organisatie geen klachten zijn ingediend.