

# Klachtenregeling

## Inleiding

Als een ouder of de Oudercommissie (OC) een klacht heeft horen we dit graag. Elke klacht is een kans om iets beter te gaan doen. Uiteraard gaan wij zorgvuldig om met alle klachten die wij ontvangen en doen wij er alles aan doen om een klacht zo snel mogelijk op te lossen.

Wij hebben in het kader van de Wet Kinderopvang (WKO) een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

## 1. Indienen van een klacht

Hét aanspreekpunt voor ouders is de medewerker op de groep en de leiding van DreamKids. Het mondeling bespreken van de klacht is daarom ook de eerste stap om tot een oplossing te komen. Als dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing kan er een formele klacht worden ingediend door de ouder.

Een klacht kan gaan over:

- a. Gedrag of handelen naar ouders of kinderen door medewerkers van DreamKids
- b. De overeenkomst tussen DreamKids en de ouders

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten en de houder wordt hierover geïnformeerd. De klacht of melding wordt dan volgens de stappen van de meldcode behandeld.

## 2. Behandeling van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend;

- Mondeling op de locatie
- Telefonisch naar de locatie
- Via de website van DreamKids of per email naar de locatie

In de Wet Kinderopvang is vastgelegd dat iedere formele klacht schriftelijk moet worden ingediend. Het indienen per brief, email of via de website van DreamKids voldoet hieraan. Wanneer een formele klacht mondeling of telefonisch wordt geuit sturen we hiervan een beschrijving naar de ouder. Door het bevestigen van de inhoud van dit verslag door de ouder, kan de mondeling of telefonisch geuite klacht ook als schriftelijk ingediende klacht worden behandeld.

Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er contact opgenomen met de ouder.

Tijdens de klachtenprocedure worden ouders zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang en de klachtenprocedure.

De klacht wordt door de houder zorgvuldig onderzocht;

De houder houdt de ouder/verzorger zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de klacht;

De leiding van DreamKids behandelt de klacht zo spoedig mogelijk en gaat in overleg met een pedagogisch medewerker of, indien het een klacht over een medewerker van DreamKids betreft, met de desbetreffende persoon;

De klacht wordt hierbij zorgvuldig onderzocht en beoordeeld waarbij er een afweging wordt gemaakt op basis van de volgende criteria:

Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor het kind? Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de groep en het groepsklimaat waarin het kind zit? Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de relatie en de samenwerking met de ouders? Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de medewerkers van de locatie? Als de klacht gaat over het gedrag of handelen van een medewerker dan krijgt de medewerker de kans om mondeling of schriftelijk op de klacht te reageren.

Tijdens de behandeling van de klacht wordt de procedure en termijn van afhandeling bewaakt waarbij ernaar wordt gestreefd de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen. Zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 6 weken na indiening van de klacht, dient deze te zijn afgehandeld. Er wordt een gemotiveerd oordeel over de klacht naar de ouder verstuurd. Uit dit oordeel blijkt duidelijk waarom en welke verbeterafspraken er zijn gemaakt en wanneer deze zullen zijn gerealiseerd.

### 3. Externe klachtenregeling

Mocht interne klachtbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de ouder voor informatie, advies en mediation zich wenden tot het Klachtloket Kinderopvang, [www.klachtloketkinderopvang.nl](http://www.klachtloketkinderopvang.nl)

In plaats van mediation of advies van het Klachtenloket Kinderopvang kun je een klacht, na het volgen van de interne klachtprocedure, melden bij de Geschillencommissie.

<https://www.degeschillencommissie.nl>

Een klacht kan rechtstreeks worden ingediend bij de Geschillencommissie als er van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de ouder in de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient of als de klacht niet binnen zes weken door de houder is afgehandeld. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij DreamKids, aan de Geschillencommissie te zijn voorgelegd. Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak. Ook oudercommissies kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

Ouders worden geïnformeerd over deze klachtenregeling via de website van DreamKids en via het beleid en huisregels.

### 4. Klachtenjaarverslag

Ieder jaar stelt DreamKids voor 1 juni een klachtenjaarverslag op. Hierin is terug te lezen welke klachten er in het voorgaande jaar zijn geweest en tot welke oplossingen en algemene verbeterafspraken dit heeft geleid. De gegevens in dit verslag zijn niet herleidbaar naar een groep of personen en wordt zowel intern gepubliceerd als op de website.