

	<b>Vlietkinderen (Interne) Klachtenregeling</b>					Januari 2022
	<i>Tussentijdse update v.1 -</i>					<i>Maart 2024</i>
Eigenaar	Stafmedewerker		Evaluatie	Jaarlijks   12 maanden	Vindplaats	KMS  6. Kwaliteit
	Kwaliteit					

## Inleiding

Bij Vlietkinderen doen wij er alles aan dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Daarom hanteert Vlietkinderen een (interne) Klachtenregeling opgesteld in samenspraak met sectorpartijen: BK, BMK, BOinK, Sociaal Werk Nederland, het Klachtenloket Kinderopvang en GGD/GHOR. In deze (interne) Klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers.

De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#)

## Voordat u een interne klacht indient

Als u (ouder/verzorger) ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was.

### De pedagogisch medewerker

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep of locatie dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker en/of mentor van uw kind terecht. Zij/hij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker om er over te kunnen praten.

### De manager Ko-Kc

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de manager van uw locatie. U kunt ook altijd direct contact opnemen met de manager van uw locatie.

### De financiële administratie

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering dan kunt u de klacht richten aan de afdeling financiën via [financiele.administratie@vlietkinderen.nl](mailto:financiele.administratie@vlietkinderen.nl)

### De afdeling Klant & Markt

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de plaatsing van uw kind of de wachtlijst dan kunt u de klacht richten aan de afdeling Klant & Markt via [klantenservice@vlietkinderen.nl](mailto:klantenservice@vlietkinderen.nl)

### De clusterdirecteur

Wanneer uw onvrede/ klacht onvoldoende wordt of kan worden opgelost door de locaties of bovengenoemde afdeling(en) dan kunt u zich richten tot de clusterdirecteur | 070 – 3175959

Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. Dit kan met een contactformulier via <https://www.vlietkinderen.nl/contact/suggesties-en-klachten> of door een e-mail te sturen naar: [info@vlietkinderen.nl](mailto:info@vlietkinderen.nl)

Als u het van belang vindt dat uw klacht beoordeeld/geregistreerd wordt, dan kunt u ook *direct* een interne klacht indienen via bovenstaande route. U ontvangt van ons dan een schriftelijke reactie retour. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen (anoniem) op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders/verzorgers en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD conform de Wet kinderopvang. Wanneer er in een kalenderjaar geen interne klachten zijn ingediend, stelt Vlietkinderen geen verslag op.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Vlietkinderen een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, een medewerker,
- of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen Vlietkinderen;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze (interne) Klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze (interne) Klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook terecht bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, zo ook Vlietkinderen.

Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Vlietkinderen te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Vlietkinderen heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Vlietkinderen indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij u om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

In onderstaande (interne) Klachtenregeling is te lezen hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

## Interne Klachtenregeling Vlietkinderen

### 1. Definities

Organisatie:	Vlietkinderen
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder/verzorger	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bi Vlietkinderen gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie	de commissie, zoals bedoeld in <a href="#">artikel 1.58</a> van de Wet kinderopvang.
Houder	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de <a href="#">Handelsregisterwet 2007</a> , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager	de ouder/verzorger of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.

Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn

	bindend.
Schriftelijk:	elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website of een brief per post.
Overeenkomst:	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

## 2. Indienen van een interne klacht

### 2.1. U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

### 2.2

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen, dit kan via een email aan [info@vlietkinderen.nl](mailto:info@vlietkinderen.nl) of via een formulier op onze website: <https://www.vlietkinderen.nl/contact/suggesties-en-klachten> .

Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de beleidsmedewerker Kwaliteit via: 070- 317 59 59

Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

### 2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

### 3. Behandeling van de (interne) klacht

- 3.1 De sr. beleidsmedewerker Kwaliteit bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 Vlietkinderen zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- 3.3 Vlietkinderen houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De beleidsmedewerker Kwaliteit bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de Beleidsmedewerker Kwaliteit de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van Vlietkinderen een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Vlietkinderen tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Vlietkinderen neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### 4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze (interne) Klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de

Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Vlietkinderen te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Vlietkinderen heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Vlietkinderen indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Vlietkinderen heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

## 5. Klachtenverslag

5.1 Vlietkinderen maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de (interne) Klachtenregeling;
- De manier waarop de (interne) Klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.



# Vlietkinderen

- 5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
- 5.3 Vlietkinderen stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- 5.4 Vlietkinderen brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- 5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Vlietkinderen geen verslag op.