



Klachtenregeling en -verslag 2021

1. Inleiding.

Kinderopvang Tamboerijn heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders, zowel t.a.v. de afgesloten overeenkomst als t.a.v. gedragingen van de houdster of andere medewerkers van Kinderopvang Tamboerijn. Ook de oudercommissie kan een klacht indienen t.a.v. de toepassing van het adviesrecht.

2. Definities

Klacht

Een klacht is:

- een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder over de overeenkomst of gedraging van de houdster/medewerk(st)er van Kinderopvang Tamboerijn tegenover een ouder of een kind van die ouder.
- een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van de oudercommissie over de toepassing van het adviesrecht.

Formele klacht

Een formele klacht is altijd schriftelijk.

Procedure

Bij een klacht kunnen ouders contact opnemen met de persoon binnen Kinderopvang Tamboerijn, waar de klacht betrekking op heeft. Ouders kunnen openhartig zijn over hun ontevredenheid (medewerkers: reageer rustig en op een positieve wijze!); vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing. Elke klacht of uiting van ongenoegen wordt vastgelegd op het interne **verbeterformulier**.

Geschillencommissie

Onafhankelijke landelijke commissie voor bindende geschillenafhandeling.

3. Interne Procedure

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Meestal leidt een goed en openhartig gesprek tot een wederzijds geaccepteerde oplossing van het probleem. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de houdster. Een formele klacht moet altijd schriftelijk ingediend worden, voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager.

Vervolgens onderzoekt de houdster de klacht grondig, houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang en handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de formele klacht. De houdster verstrekt de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht, waarbij tevens een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldplicht / meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.



Klachtenregeling en -verslag 2021

Verbetercyclus

Wij wachten niet af of ouders komen met klachten, maar vragen bij evaluatie- en exitgesprekken actief om feedback. Ook in een periodiek klanttevredenheidsonderzoek wordt dit meegenomen. Zo blijven wij op de hoogte van wat er onder ouders leeft en of er verbeterpunten zijn. Eventuele tips en verbeterpunten worden in het jaarplan systematisch behandeld. Dit wordt niet behandeld in het klachtenverslag.

4. Externe klachtenprocedure

Wanneer de ouders niet tevreden zijn met de beslissing die de organisatie heeft genomen of wanneer de voorkeur uitgaat naar een onafhankelijke behandeling kan (middels een schriftelijke verwoording en onderbouwing van de klacht) de externe klachtencommissie worden ingeschakeld. Per 1 januari 2016 is deze rol opgenomen door de geschillencommissie. Daar is een loket, dat kan bemiddelen bij verschil van mening. Ook kan bij de geschillencommissie een formele klacht worden ingediend. Deze geschillencommissie kan door individuele ouders worden benaderd, maar ook door de oudercommissie. (Zie <https://www.degeschillencommissie.nl/overons/commissies/kinderopvang/>) De belangrijkste stappen op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. maak - desgewenst - gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang. Bij het Klachtenloket Kinderopvang kan de ouder of oudercommissie proberen de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation. ({ (0900-1877 of www.klachtenloket-kinderopvang.nl)
3. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
4. maak het klachtengeld over;

5. Bekendheid met de klachtenregeling voor ouders

Bij het intake gesprek dat met ouders wordt gevoerd, wordt de klachtenregeling onder de aandacht gebracht. Ouders kunnen dit nog eens rustig nalezen in het informatieboekje dat ze na het gesprek meekrijgen. De informatie is ook te vinden op de website, en er hangt informatie op het mededelingenbord in de hal.

6. Jaarverslag

De houdster van Kinderopvang Tamboerijn draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar een verslag wordt opgesteld waarin ten minste wordt opgenomen:

- a. een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
- b. de wijze waarop de regeling onder de aandacht van de ouders is gebracht;
- c. het aantal en de aard van de behandelde klachten;
- d. de strekking van de oplossingen en de aard van de getroffen maatregelen, en
- e. het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen

Klachten 2021

Er zijn geen interne klachten ingediend.

Het afgelopen jaar is er wederom geen klacht ingediend bij het klachtenloket/de geschillencommissie. klachtencommissie.



Klachtenregeling en -verslag 2021



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Kinderopvang Tamboerijn
Adriaen van Ostadelaan 110
3583 AM Utrecht

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.