

Klachtenregeling Kinderdagverblijf & BSO Onder de Boompjes

1. Inleiding

Kinderdagverblijf & BSO Onder de Boompjes hecht grote waarde aan open communicatie en transparantie richting ouders en verzorgers. Wij streven ernaar om eventuele onvrede of klachten op een constructieve en zorgvuldige manier af te handelen. Deze klachtenregeling is opgesteld conform de eisen van de **Wet Kinderopvang** en beschrijft de procedure voor zowel de interne als externe afhandeling van klachten.

2. Wat valt onder de klachtenregeling?

Deze klachtenregeling heeft betrekking op:


- **Gedragingen van de houder** of een **medewerker van Onder de Boompjes** jegens een ouder of kind.
 - **Geschillen rondom de overeenkomst** tussen ouder(s)/verzorger(s) en Onder de Boompjes.
-

3. Voortraject: In gesprek gaan

Wij moedigen ouders/verzorgers aan om eventuele zorgen of klachten allereerst te bespreken met de pedagogisch medewerker (PM'er) van de groep van het kind. In veel gevallen leidt een open gesprek tot een snelle oplossing.

Indien dit gesprek niet tot een bevredigende uitkomst leidt, verzoeken wij u om contact op te nemen met ons kantoor:

 info@kinderdagverblijfonderdeboompjes.nl

 06-16154644

Onze **pedagogisch coach/manager** zal de klacht in ontvangst nemen, registreren en in overleg met de PM'er naar een oplossing zoeken.

4. Indienen van een formele klacht

Indien bovenstaande stappen geen passende oplossing bieden, kan een formele klacht schriftelijk worden ingediend. Dit kan op de volgende manieren:

- Per e-mail: **info@kinderdagverblijfonderdeboompjes.nl**
- Via het ouderportaal of klachtenformulier op de website
- Telefonisch, waarna wij de klacht registreren

De formele klacht dient te bevatten:

- Naam, adres en e-mailadres van de klager
- Datum van indiening
- Omschrijving van de klacht
- Betrokken locatie en groep
- Naam van medewerker (indien van toepassing)

De klacht dient bij voorkeur binnen **twee maanden** na het voorval te worden ingediend.

5. Behandeling van de klacht

De behandeling van een interne klacht verloopt in twee fasen:

Fase 1: Interne behandeling (maximaal 4 weken)

De pedagogisch coach/manager onderzoekt de klacht samen met de betrokken PM'er.

- De klacht wordt schriftelijk geregistreerd

- De voortgang wordt gedeeld met de klager
- Oplossingen worden besproken en indien mogelijk uitgevoerd

Fase 2: Escalatie naar directie (indien nodig)

Indien binnen 4 weken geen bevredigende oplossing is bereikt, wordt de klacht doorgestuurd naar de directie:

 **directie@kinderdagverblijfonderdeboompjes.nl**

De directie (Thea van Malsen en Natalie de Man) neemt de klacht over en zorgt voor verdere behandeling en schriftelijke terugkoppeling.

De klacht wordt uiterlijk binnen **6 weken na indiening** schriftelijk afgehandeld. De schriftelijke reactie bevat:

- Het oordeel over de klacht
- Eventuele genomen of te nemen maatregelen
- Een duidelijke termijn voor uitvoering van maatregelen

6. Bijzondere situatie: vermoeden kindermishandeling

Indien de klacht betrekking heeft op (**vermoedens van**) **kindermishandeling**, treedt de **Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling** in werking. In dat geval wordt de klachtenprocedure beëindigd en gevolgd door de formele meldroute.

7. Externe klachtenprocedure

Indien de interne afhandeling geen oplossing biedt, of als een ouder daartoe aanleiding ziet, kan de klacht worden voorgelegd aan:

- **Landelijk Klachtenloket Kinderopvang**
www.klachtenloket-kinderopvang.nl
- **Geschillencommissie Kinderopvang**
www.degeschillencommissie.nl

Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De klacht dient uiterlijk binnen **12 maanden** na indiening bij Onder de Boompjes te zijn voorgelegd aan de Geschillencommissie.

In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld bij ernstige klachten of als interne afhandeling onredelijk is) mag een klacht direct bij de Geschillencommissie worden ingediend.

8. Klachten door medewerkers

Ook medewerkers kunnen een klacht indienen over de organisatie of collega's. Zij kunnen terecht bij de personeelsfunctionaris of vertrouwenspersoon.

- Klachten kunnen worden besproken met de leidinggevende
- Bij onvoldoende resultaat kan de hogere leidinggevende worden benaderd
- In geval van ongewenst gedrag kan contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon

9. Bekendmaking en instemming

- Deze klachtenregeling is beschikbaar via de website en het ouderportaal
 - De oudercommissie is betrokken bij vaststelling of wijziging van deze regeling
 - De oudercommissie heeft **instemmingsrecht** conform de Wet Kinderopvang
-

10. Jaarverslag klachten

Jaarlijks stelt de pedagogisch coach of kwaliteitsmedewerker vóór **1 juni** een openbaar jaarverslag op. Dit verslag bevat:

- Samenvatting van de klachtenregeling
- Hoe ouders zijn geïnformeerd over de procedure
- Aantal en aard van de klachten per locatie
- Uitkomsten, maatregelen en termijnen
- Eventuele geschillen bij de Geschillencommissie


Het verslag wordt besproken met de oudercommissie en gedeeld via het ouderportaal. Gegevens worden geanonimiseerd verwerkt.


11. Archivering en kwaliteitsborging

Alle klachten worden geregistreerd, inclusief afhandeling en maatregelen.

- Klachtenformulieren en stukken worden **minimaal 3 jaar** bewaard
 - In interne kwaliteitsrapportages worden patronen, oorzaken en verbeteracties geanalyseerd
 - De rapportages vormen input voor beleidsontwikkeling en jaarlijkse werkplannen
-

Vragen? Neem gerust contact met ons op via:

 info@kinderdagverblijfonderdeboompjes.nl

 06-16154644