

1.5 Klachtenreglement

Interne regeling voor ouders

Inleiding

Als BenBelle Kinderopvang doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen [1.57b](#) en [1.57c](#).

Voordat je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het servicebureau, wanneer het over de overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een interne klacht bij ons indienen bij onze klachtenfunctionaris.

Je kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat de klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen via de klachtenfunctionaris anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen. In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van de klacht.

Waarover kun je een interne klacht indienen?

Je kunt bij BenBelle Kinderopvang 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).

Wanneer de klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang hanteren. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kun je extern de klacht indienen?

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

Je kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, BenBelle Kinderopvang dus ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kun je direct je klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst het interne klachtenreglement van BenBelle Kinderopvang te hebben doorlopen:

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

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

1. Definities

Organisatie:	BenBelle Kinderopvang
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder(s)/Verzorger(s):	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij BenBelle Kinderopvang gebruik maakt of heeft gemaakt. Waar in dit document ouder staat kan ook verzorger gelezen worden.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Indiener:	De ouder 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.
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:	Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Je 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 je om je klacht schriftelijk bij ons in te dienen.

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 je klacht.

We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van je klacht, deze bij ons in te dienen. Hierbij zien we 6 weken als redelijk, tenzij je ons kunt uitleggen waarom je dit later doet. Hoe eerder je de klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen.

2.4 In de klacht moeten de volgende gegevens staan:

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

2.5 Je kunt de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van BenBelle Kinderopvang; deze is te bereiken per e-mail: klachten@benbelle.nl.

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de indiener. Hij/zij zorgt voor het borgen van het proces rondom de behandeling van de klacht.

3.2 BenBelle Kinderopvang 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), 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 BenBelle Kinderopvang houdt de indiener schriftelijk minstens elke 10 werkdagen 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 klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel en goed mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, brengt de klachtenfunctionaris de indiener hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Het streven is dat de klacht in ieder geval binnen een termijn van zes weken is afgehandeld.
- 3.6 De indiener ontvangt van BenBelle Kinderopvang 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 BenBelle Kinderopvang tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen BenBelle Kinderopvang neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kun je de klacht voorleggen aan het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Ook kun je direct een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 Wordt de klacht na afhandeling volgens ons interne klachtenreglement toch niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kun je de klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst het interne klachtenreglement van BenBelle Kinderopvang te hebben doorlopen:
- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht van BenBelle Kinderopvang heeft ontvangen.
 - Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij BenBelle Kinderopvang indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

- 4.2 Je moet de klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij BenBelle Kinderopvang hebt ingediend.
- 4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en BenBelle zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Bijstand

De indiener kan zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon. Bij een taalbarrière kan de indiener zich laten bijstaan door een familielid en/of tolk.

6. Geheimhouding

Eenieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

7. Klachtenverslag

- 7.1 BenBelle Kinderopvang 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 klachtenregeling;
 - De manier waarop de 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.
- 7.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar indieners, 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.
- 7.3 BenBelle Kinderopvang 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.
- 7.4 BenBelle Kinderopvang 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.
- 7.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt BenBelle Kinderopvang geen verslag op.