

## KLACHTENREGELING



Hoofdlocatie:  
Willem de Vlaminghstraat 31  
1335 PP ALMERE  
036 - 5497220  
[info@marijtjedoets.nl](mailto:info@marijtjedoets.nl)  
[www.marijtjedoets.nl](http://www.marijtjedoets.nl)



## 1. INLEIDING

Kindercentrum Marijtje Doets (hierna te noemen: '**Het kindercentrum**') hecht veel waarde aan de mening van haar klanten en vindt het heel belangrijk dat haar klanten tevreden zijn met haar dienstverlening. Om de tevredenheid te waarborgen trachten wij zo goed mogelijk te luisteren naar onze klanten. Ondanks onze inspanningen om de opvang van uw kind naar wens te laten verlopen is het mogelijk dat u een keer ontevreden bent. In dat geval willen wij dat graag van u horen.

Het kindercentrum ziet de opvang van uw kind als een samenspel tussen u, uw kind en onze organisatie. Door goed naar u te luisteren weten wij wat u belangrijk vindt en kunnen wij onze dienstverlening beter afstemmen op uw behoeften. Wij gaan ervan uit dat u uw kritiek uit vanuit een sterke betrokkenheid en de wens de situatie te verbeteren. In geen enkel geval moet u de indruk krijgen dat een klacht negatieve invloed heeft op de opvang van uw kind. Om ontevredenheid niet sluimerend te laten voortbestaan vragen wij u uw klacht direct kenbaar te maken.

Ook heeft het Kindercentrum zich aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hierdoor is een onafhankelijke behandeling van uw klacht gewaarborgd

## 2. DEFINITIES

Klacht: Onder een klacht verstaan wij een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van het Kindercentrum of een medewerker van de organisatie.

Klachtenloket: Het Klachtenloket Kinderopvang

Klant: Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de klant. Onder de klant verstaan wij ouder(s), verzorger(s), wettelijke vertegenwoordiger(s), nabestaande van de hiervoor genoemde personen en natuurlijke personen die door de hiervoor genoemde personen zijn gemachtigd die gebruik maken van de diensten van het Kindercentrum voor de opvang van zijn/haar kind(eren).

Klager: Een klant die de klacht indient.

Medewerker: de pedagogisch medewerker die in dienst is bij het Kindercentrum.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

## 3. VOORTRAJECT INDIENEN KLACHT

Als u ontevreden bent vragen wij u dit allereerst met degene die het aangaat dan wel met de leidinggevende te bespreken. Afhankelijk van de mate van ongenoegen en de wensen van partijen, zal de leidinggevende een afspraak met u maken om uw ongenoegen nader te bespreken. Het doel van dit gesprek is tezamen tot een oplossing te komen en zo onze dienstverlening te verbeteren.



## 4. INDIENEN KLACHT

Wanneer u uw ongenoegen heeft besproken met degene die het aangaat en/of de leidinggevende, maar dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u een klacht indienen. Hierbij maken wij onderscheid tussen een interne klacht en een externe klacht.

### 4.1. INDIENEN INTERNE KLACHT

Een interne klacht kunt u bij de directie indienen. Uw klacht kunt u per brief dan wel per e-mail indienen op het volgende adres.

*Kindercentrum Marijtje Doets  
T.a.v. mevrouw C.J. de Kruijk  
Willem de Vlaminghstraat 31  
1335 PP Almere-Buiten  
[E-mail: info@marijtjedoets.nl](mailto:info@marijtjedoets.nl)*

De Klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan daarvan ingediend te worden waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De Klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de Klager.

De Klager dient een persoonlijk belang te hebben bij de situatie waarover hij een Klacht indient. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op een handeling, een beslissingen of het nalaten daarvan van een medewerker van het Kindercentrum.

Ook kunt u uw klacht direct indienen bij de oudercommissie. U kunt in dat geval een e-mail sturen naar [ocmarijtje@gmail.com](mailto:ocmarijtje@gmail.com)

#### 4.1.1. Behandeling van de interne klacht

Nadat de klacht door de directie is ontvangen, zal de Klager binnen twee weken schriftelijk op de hoogte gesteld worden van het ontvangst van de klacht. Omdat wij uw klacht uitermate serieus nemen, zullen wij direct vragen of u akkoord bent met het inschakelen van de oudercommissie. Wanneer u hiermee akkoord bent, zal de oudercommissie van de situatie op de hoogte worden gesteld en zal zij vanaf dat moment een kopie van alle correspondentie ontvangen.

Naar aanleiding van de Klacht zal de directie zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken, een afspraak maken met de Klager waar, indien gewenst, de oudercommissie bij aanwezig is (hierna te noemen: '**het gesprek**'). Indien er omstandigheden zijn waardoor de termijn van zes weken niet behaald kan worden, brengt de directie de Klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de beklagde medewerker, alvorens het gesprek met de Klager en eventueel oudercommissie plaatsvindt, in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten aan de directie. Mocht dit door beide partijen gewenst zijn, zal de beklagde medewerker ook uitgenodigd worden voor het gesprek. In het gesprek kunnen de betreffende medewerker en de Klager hun argumenten naar voren brengen en toelichten in elkaars aanwezigheid.



Ook is het mogelijk partijen afzonderlijk te horen. Indien tot afzonderlijk horen van Klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Het doel van het gesprek is om gezamenlijk, met alle aanwezigen, een oplossing te vinden voor het door Klager aangekaarte probleem dan wel ongenoegen. Er wordt bekeken of er concrete afspraken gemaakt kunnen worden waar alle partijen zich in kunnen vinden. Van het gesprek zal door de directie een notulen worden opgesteld. De notulen wordt na afloop van het gesprek naar alle betrokken partijen toegestuurd. In de notulen worden de gemaakte afspraken duidelijk opgenomen. De directie bewaakt de procedure en termijn van de gemaakte afspraken.

#### **4.1.2. Verjaring**

Een klacht is verjaard indien de laatste handeling waarop de klacht betrekking heeft meer dan één jaar geleden heeft plaats gevonden.

#### **4.1.3. Intrekken klacht**

De Klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Bij intrekking van de klacht door de Klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De Klager wordt hiervan in kennis gesteld.

#### **4.1.4. Geheimhouding**

Een ieder 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 vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

### **4.2. INDIENEN EXTERNE KLACHT**

De bovenstaande route is de zogenaamde interne route waarbij in onderling overleg tussen Klager en het Kindercentrum naar een oplossing wordt gezocht. U kunt ook kiezen voor de externe route. In dat geval kunt u de Geschillencommissie dan wel het Klachtenloket inschakelen. Dat kunt u meteen doen, maar u kunt dat ook doen nadat de interne route voor u niet naar tevredenheid is afgesloten.

#### **4.2.1. Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

De klacht kan worden ingediend bij de Geschillencommissie. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De contactgegevens zijn als volgt:

*Postadres: Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG*  
*Bezoekadres: Borderwijklaan 46, Den Haag*  
*Telefoonnummer: 070 - 3105310*  
*Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)*



#### 4.2.2. Klachtenloket

Het klachtenloket is een onafhankelijke organisatie die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de Klager en de kinderopvangorganisatie.

*Telefoonnummer:* 0900-1877

*Website:* [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

*E-mail:* [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)

### 5. SEKSUEEL MISBRUIK EN KINDERMISHANDELING

Als vertrouwenspersoon met betrekking tot seksueel misbruik en kindermishandeling is de directie het directe aanspreekpunt. Dit geldt zowel voor de klant als voor het personeel. Ook de oudercommissie is beschikbaar voor vragen, klachten of informatie betreffende deze thema's. Mocht de klacht over één van deze thema's gaan dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenregeling komt in dat geval te vervallen.

### 6. BEKENDMAKING KLACHTENREGELING

Het Kindercentrum brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten. Dit betekent dat wanneer het plaatsingscontract wordt verstuurd, een e-mail wordt gestuurd naar de betreffende nieuwe klant. In deze e-mail wordt aangegeven dat de klachtenregeling is te vinden op de website van het Kindercentrum. Daarnaast zorgt het Kindercentrum dat wanneer de klachtenregeling wordt aangepast, de nieuwe versie zo snel mogelijk op de website wordt geplaatst.

### 7. KOSTENREGLEMENT

De verliezende partij bij een geschil of klacht is verantwoordelijk voor de gemaakte kosten. Deze dienen binnen één maand na de uitspraak te zijn vereffend met de winnende partij.

### 8. VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van het Kindercentrum. Wijziging van de klachtenregeling zal plaatsvinden na overleg met de oudercommissie. Uitgesloten van wijziging is de maximale termijn van 2 weken voor de klachtbehandeling.

### 9. INWERKINGTREDING

Het reglement treedt in werking op 1 augustus 2018.