



**Bij Onzzz**  
KINDERCENTRUM



## Klachtenreglement

Kindercentrum Bij Onzzz vindt het belangrijk dat u als ouder/verzorger tevreden bent over de opvang van uw kind(eren). In de dagelijkse contacten tussen de ouders, medewerkers en directie van Kindercentrum Bij Onzzz willen we graag ruimte bieden om de kwaliteit van de kinderopvang aan de orde te stellen, zodat we samen kunnen blijven werken aan goede opvang voor uw kind(eren). Ondanks dat wij uitgaan van het realiseren van kwalitatief goede en veilige opvang kunnen er altijd verschillen in inzichten bestaan over de wijze waarop wij deze opvang uitvoeren. Wanneer een ouder/verzorger een klacht heeft kan deze worden ingediend bij de pedagogische medewerkers op de groep of bij Rinze en Alie (directie). Wij proberen samen met u een zo goed mogelijke oplossing te vinden.

Wanneer er via bovenstaande weg niet tot een oplossing wordt gekomen dan kunt u uw klacht bij het Klachtenloket Kinderopvang melden. Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die klachten aanhoort, informatie en advies geeft over mogelijk te ondernemen stappen. Advies vragen of een klacht melden is gratis.

Website: <http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

Lukt het ook via het klachtenloket kinderopvang niet om een oplossing te vinden, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Kindercentrum Bij Onzzz is hierbij aangesloten.

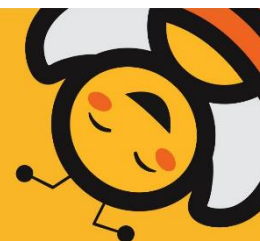
Meer informatie hierover kunt u vinden op de website <http://www.degeschillencommissie.nl/>

Dit klachtenreglement beschrijft:

- een aantal begrippen
- de eisen van het indienen
- de procedure van behandeling van een klacht



**Bij Onzzz**  
KINDERCENTRUM



## Algemeen

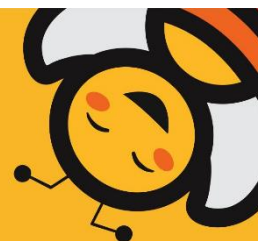
Kindercentrum Bij Onzzz benadrukt dat een goede communicatie tussen ouders en medewerkers klachten kan voorkomen.

## Begripsomschrijvingen

Directie	De perso(o)nen die eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
Medewerker	Ieder persoon die werkzaam is bij de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.
Klacht	nadrukkelijk verzoek tot onderzoek naar een bepaalde gebeurtenis in en/of regeling van Kindercentrum Bij Onzzz
Klager	ouder/verzorger van wie het kind op Kindercentrum Bij Onzzz wordt opgevangen
interne klachtencommissie	commissie van medewerkers van Kindercentrum Bij Onzzz die onderzoek doet naar de beschreven gedraging waarover een klacht wordt ingediend
Externe klachtencommissie	De Geschillencommissie Kinderopvang



**Bij Onzzz**  
KINDERCENTRUM



### **Eisen indienen van de klacht**

Elke ouder/verzorger waarvan een kind gebruik maakt van kinderopvang via Kindercentrum Bij Onzzz, heeft het recht een klacht in te dienen Kindercentrum Bij Onzzz. Als ouders klachten hebben kunnen ze die bespreken met een medewerker of leidinggevende. Komen ze er samen niet uit, dan kan er schriftelijk (brief of mail) een klacht bij de directie worden ingediend. In de mail of brief moeten tenminste de volgende gegevens worden vermeld:

- Naam en adres van klager en van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon
- Dagtekening
- Ondertekening
- Een duidelijke beschrijving van de gedraging of situatie waarover wordt geklaagd
- Reden waarom de klacht wordt ingediend

### **Procedure indiening en behandeling klacht**

- De directie is verantwoordelijk voor de behandeling en de afdoening van de klacht binnen 6 weken na moment van indiening
- Klager wordt binnen 14 dagen na indiening van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld omtrent de ontvangst van de klacht. De interne klachtencommissie neemt de klacht in onderzoek
- De interne klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 en maximaal 3 leden
- De leden van de klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft
- Mocht de interne klachtencommissie er niet uit komen of is de ouder/verzorger het niet eens met de beslissing, dan kan de ouder/verzorger advies of klacht indienen bij de externe klachtencommissie: het klachtenloket Kinderopvang en/of de Geschillencommissie
- Jaarlijks wordt er een registratie aangemaakt van gemelde klachten van dat jaar, ook genomen maatregelen of oplossingen worden vermeld. Hierbij wordt de privacy van klager en betrokkene zoveel mogelijk beschermd.
- Als de interne of externe klachtencommissie bedrijfsmatige of opvoedkundige adviezen uitbrengt zal de directie deze uitwerken en toepassen



**Bij Onzzz**  
KINDERCENTRUM



### **Geen klacht onderzoek**

De directie is niet verplicht om onderzoek te doen of deze voort te zetten als

- Klacht kennelijk ongegrond is
- Als belang van klager of klacht onvoldoende is
- Als klacht een gebeurtenis of gedraging betreft die al langer dan 2 maanden geleden heeft plaatsgevonden

De directie zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk berichten als de directie afziet van onderzoek van de klacht en de reden hiervan kenbaar maken.