



# Klachten reglement **ouder- commissie**

Opgemaakt door  
**Afdeling kwaliteit**

Doelgroep  
**Oudercommissies/ locatiemanager/regiomanager**

Ingangsdatum  
**Januari 2016**

**Versie 3.0**

## colofon

### klachtenreglement oudercommissie

Dit document beschrijft de werkwijze indien een oudercommissie een klacht in wil indienen.

Doelgroep: **oudercommissie, locatiemanager en regiomanager**  
Versie: **3.0**  
Ingangsdatum: **januari 2016**

Opslagplek: map 3 Protocollen en beleid  
Bijbehorende documenten: contactformulier/ klachten

Met vragen over dit document kan de oudercommissie terecht bij de locatiemanager. De locatiemanager kan met vragen terecht bij afdeling kwaliteit.

#### Overzicht wijzigingen

Dit is de derde versie waarin de aansluiting bij de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen is verwerkt.

## inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>Definities</b> .....	<b>4</b>
<b>Voortraject klacht</b> .....	<b>4</b>
<b>Interne klachtafhandeling</b> .....	<b>4</b>
<b>Behandeling klacht</b> .....	<b>5</b>
<b>Externe klachtafhandeling</b> .....	<b>5</b>

## Inleiding

Smallsteps heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Dit reglement heeft betrekking op zowel de werkwijze rondom de interne als de externe afhandeling van de klachten. Wij vinden het belangrijk om eerst samen met ouder(s)/verzorger(s) te kijken naar de oplossing van een klacht. De ouder(s)/verzorger(s) kan altijd direct naar het klachtenloket en/of de Geschillencommissie voor de behandeling van klachten als de ouder(s)/verzorger(s) dit wenst.

### Definities

Organisatie:	Smallsteps
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Smallsteps.
Klachtencoördinator:	De medewerker die de klachten registreert en die de procedure bewaakt. Dit is medewerker die een overkoepelende en signalerende functie heeft.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
Regiomanager	Diegene die leiding geeft aan de locatiemanager
Oudercommissie:	De commissie, bedoeld als in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang, functionerend in het verband van een kindercentrum van de kinderopvangorganisatie, op een wijze zoals in dit reglement is beschreven.
Klager:	De oudercommissie die een klacht indient.
Klacht:	uiting van ongenoegen.
Klachtenloket kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### Voortraject klacht

Als de oudercommissie niet tevreden is over iets dat zich op de locatie afspeelt, gaat de organisatie er van uit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is in beginsel de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden.

Mocht het een situatie betreffen waarbij de oudercommissie het gevoel heeft dit niet met de locatiemanager te kunnen bespreken, kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staat op elke locatie website.

### Interne klachtafhandeling

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan bij de locatiemanager of via het contactformulier/ klachten op de website (<http://www.smallsteps.info/contact/>). De klacht wordt door de locatiemanager en klachtencoördinator gelezen. Binnen 10 werkdagen krijgt de oudercommissie een ontvangstbevestiging.
- De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
- Wanneer het een klacht betreft over de locatiemanager, kan de oudercommissie de klachtencoördinator rechtstreeks benaderen via het emailadres [klachtencoordinator@smallsteps.info](mailto:klachtencoordinator@smallsteps.info). De klachtencoördinator bekijkt welke stappen er genomen dienen te worden.

## Behandeling klacht

In onderstaand stappenplan worden de stappen beschreven op welke manier Smallsteps met een klacht om gaat. In de interne klachtenprocedure van Smallsteps zijn rollen, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten binnen deze procedure beschreven.

1. De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht. De locatiemanager overlegt met de regiomanager over de inhoudelijke behandeling van de klacht.
2. De locatiemanager neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de voorzitter van de oudercommissie.
3. De locatiemanager houdt de voorzitter van de oudercommissie op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De voorzitter kan hier zowel schriftelijk als telefonisch over worden geïnformeerd. Dit wordt bij het eerste contactmoment na het indienen van de klacht afgestemd.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Wie dit hoorwederhoor toepast is afhankelijk van de klacht.
6. De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen een termijn van 6 weken na de ontvangstbevestiging afgehandeld.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager ontvangt deze reactie van de locatiemanager of van de klachtencoördinator.

## Externe klachtafhandeling

De oudercommissie kan direct contact opnemen met het klachtenloket en de geschillencommissie. Op zowel de website van het klachtenklachtenloket als de geschillencommissie is het reglement van beide organisaties in te zien.

### 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.

Het Klachtenloket Kinderopvang en peuterspeelzalen is te bereiken via [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl), [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl) of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (Euro 0,20 per gesprek).

### Geschillencommissie

De klacht kan ook ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie:

- Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.
- Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.)

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>