



# Klachten reglement **ouders**

Opgemaakt door  
**Afdeling kwaliteit**

Doelgroep  
**Ouders/pedagogisch  
medewerker/locatiemanager/directeur**

Ingangsdatum  
**Januari 2016**

**Versie 3.2**

## colofon

### klachtenreglement ouders

Dit document beschrijft de werkwijze indien een ouder een klacht in wil dienen.

Doelgroep: **ouders, pedagogisch medewerker, locatiemanager en directeur**  
Versie: **3.2**  
Ingangsdatum: **januari 2016**

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

Met vragen over dit document kun je terecht bij de locatiemanager. De locatiemanager kan voor vragen terecht bij de kwaliteitsmanager.

#### Overzicht wijzigingen

Dit is de derde versie waarin de aansluiting bij de Geschillencommissie Kinderopvang 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 de ouder te kijken naar de oplossing van een klacht. De ouder kan altijd direct naar het klachtenloket en/of de Geschillencommissie voor de behandeling van klachten als de ouder 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 en degene die de klacht behandelt.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar (aan de zorg toevertrouwde) kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	uiting van ongenoegen.
Klachtenloket kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### Voortraject klacht

Als een ouder niet tevreden is over iets dat zich op de locatie afspeelt, gaat de organisatie er vanuit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is, afhankelijk van de situatie, de medewerker op de groep of de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden.

Mocht het een situatie betreffen waarbij de ouder het gevoel heeft dit niet met de locatiemanager of pedagogisch medewerker te kunnen bespreken, kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan op de website van de locatie.

### Interne klachtafhandeling

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan bij de locatiemanager of via het contactformulier/ klachten op de website (<https://www.smallsteps.nl/nl/bestaande-klanten>). De klacht wordt door de locatiemanager en de klachtencoördinator gelezen. Binnen 10 werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging.
- De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze meldcode staat op de website van de locatie. De procedure voor deze situatie staat beschreven in de meldcode. Deze klachtenprocedure komt dan te vervallen.

- Wanneer het een klacht betreft over de locatiemanager kan de klager de klachtencoördinator rechtstreeks benaderen via het emailadres [klachtencoordinator@smallsteps.nl](mailto:klachtencoordinator@smallsteps.nl). 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.
2. De locatiemanager neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager.
3. De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager 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

Ouder(s)/verzorger(s) kunnen direct contact opnemen met het klachtenloket en de geschillencommissie. Op zowel de website van het klachtenloket 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. 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>