

Protocol klachtenreglement BuitenSpel



Overzicht wijzigingen / Evaluaties

Versienummer:	Datum:	Wat is er gewijzigd:
1.0	25-9-2025	Ontwikkelen protocol

1. Inleiding

Dit is het protocol voor de ouders van Kinderopvang BuitenSpel m.b.t. het klachtenreglement. Op deze manier is het duidelijk hoe er gehandeld dient te worden bij een klacht en de werkwijze bij het indienen hiervan.

Kinderopvang BuitenSpel doet er alles aan om een veilige en betrouwbare kinderopvang te bieden. Ondanks dat kan het toch gebeuren dat een ouder een klacht heeft. Elke ouder heeft het recht een klacht in te dienen, dit is wettelijk vastgesteld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Kinderopvang BuitenSpel heeft voor het indienen van klachten dit klachtenreglement opgesteld, waarin is beschreven hoe de klachtenprocedure werkt en bij wie ouders terecht kunnen.

Het kunnen bijvoorbeeld klachten zijn over:

- hoe een medewerker en houder omgaan met een kind of ouder;
- de overeenkomst tussen de ouder en Kinderopvang BuitenSpel;
- de communicatie;
- de kwaliteit.

Elke klacht wordt serieus genomen en er vindt zorgvuldig onderzoek plaats. De ouder wordt hierover zo veel als mogelijk op de hoogte gehouden.

2. Interne klachtenafhandeling

Wanneer een ouder een klacht heeft over de kinderopvang bij Kinderopvang BuitenSpel dient dit z.s.m. gedeeld te worden met een pedagogisch professional van de groep van het kind. Bij voorkeur de mentor van het kind. Dit mag zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Zodra de pedagogisch professional op de hoogte is wordt er gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing.

Wanneer het de ouder(s) en pedagogisch professional niet lukt om er samen uit te komen richt de ouder zich tot de locatiemanager, met wederom als doel om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

Als de klacht door zowel de pedagogisch professional als de locatiemanager niet of niet volledig wordt opgelost kan de ouder zich richten tot het bestuur van Kinderopvang BuitenSpel. Wanneer dit nodig is dient de ouder dit schriftelijk te doen binnen het termijn van maximaal 2 maanden na het ontstaan van de klacht.

Hierin dient het volgende opgenomen te worden:

- De locatie/groep (en indien van toepassing de pedagogisch professional) waar de klacht betrekking op heeft.
- De omschrijving van de klacht, zo volledig mogelijk.
- Het resultaat van de bespreking van de klacht met de pedagogisch professional en de locatiemanager.

Het formulier wat hiervoor gebruikt wordt is vindbaar op onze website en kan worden gestuurd naar info@buitenspel-werkendam.nl

Na ontvangst van de klacht zal het bestuur van Kinderopvang BuitenSpel binnen 10 werkdagen schriftelijk reageren richting indiener. Het doel is dat de klacht binnen zes weken afgehandeld wordt.

Er vindt dan een schriftelijke terugkoppeling over de afhandeling van de klacht met redenen en/of oordeel omkleed. In de schriftelijke terugkoppeling staat precies beschreven welke stappen ondernomen zijn omtrent de klacht en welke acties er binnen welk termijn uitgezet zijn of uitgezet gaan worden. De oudercommissie wordt geïnformeerd over de klacht en op welke wijze deze is afgehandeld.

Wanneer er een klacht ingediend wordt bij het bestuur van Kinderopvang BuitenSpel, wordt deze opgenomen in het jaarverslag klachten. Dit jaarverslag wordt gedeeld met de oudercommissie en de toezichthouders vanuit de GGD.

3. Externe klachtenafhandeling

Wanneer de ouder niet tevreden is over de afhandeling van de klacht is er de mogelijkheid om gebruik te maken van de externe klachtenprocedure. Ouders kunnen zich richten tot het Klachtenloket Kinderopvang <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>. Als de ouder ervoor kiest om via deze weg een klacht in te dienen zal een onafhankelijke medewerker van het Klachtenloket de klacht bekijken. Deze medewerker zal d.m.v. bemiddeling tussen de ouder en Kinderopvang BuitenSpel proberen de klacht op te lossen.

Als dit niet voldoende is gelukt kan de ouder de klacht indienen bij de Geschillencommissie. <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/> Kinderopvang BuitenSpel is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie moet een bepaalde procedure gevolgd worden. Deze procedure is op de website te vinden. De Geschillencommissie is onpartijdig en zal na het doorlopen van de gehele procedure komen met een onafhankelijk oordeel.

4. Stroomschema

Het onderstaande schema geeft een overzicht welke stappen een ouder kan zetten bij een klacht.

Stap 1	Bespreken van de klacht met de mentor.
Stap 2	Bespreken van de klacht met de locatiemanager.
Stap 3	Indienen van de klacht bij het bestuur.
Stap 4	Indienen van de klacht bij het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.