

ORGANISATIE



Klachtenreglement

Overzicht wijzigingen / evaluaties

Versienummer: **Datum:** **Wat is er gewijzigd:**

0.9	26-03-2021	Opmaak conceptversie
1.0	30-03-2021	Vastgesteld document
2.0	15-04-2023	Geëvalueerd en geen wijzigingen.
3.0	17-01-2024	Tekstuele aanpassingen.
4.0	05-01-2025	Geëvalueerd en geen wijzigingen.
4.1	27-03-2025	Aanpassing: • Klacht • Indienen klacht bij directie
4.2	02-04-2025	Tekstuele aanpassingen.
4.3	11-04-2025	Aanvulling vanuit de OC: • Informeren van OC bij een klacht • Werkwijze klachtenjaarverslag

Inleiding

Voor wie?

Klanten (ouders) van HOPPAS Kinderopvang en gastouderopvang.

Waarom?

Dit protocol is opgezet om ouders op de hoogte te brengen van het klachtenreglement, zodat bekend is hoe gehandeld dient te worden bij een klacht.

Wat is de inhoud?

In dit protocol is de werkwijze beschreven voor het indienen van klachten

Werkwijze

Klacht

HOPPAS Kinderopvang doet er alles aan om veilige en betrouwbare kinderopvang te bieden. Desondanks kan het toch voorkomen dat een ouder een klacht heeft. Iedere ouder of gebruiker (klant) van een kinderopvangorganisatie heeft het recht een klacht in te dienen. Dit is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

HOPPAS Kinderopvang 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 HOPPAS;
- 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.

Interne klachtafhandeling

Bespreking met de pedagogisch medewerker

Als de ouder een klacht heeft over de kinderopvang, dient dit zo spoedig mogelijk gedeeld te worden met de pedagogisch medewerker, bij voorkeur de mentor van het kind. Dit mag zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Er wordt gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing.

Bespreking met de locatiemanager

Wanneer ouder(s) en pedagogisch medewerker er samen niet uitkomen, richt de ouder zich tot de locatiemanager en/of managementteam, met wederom als doel om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

Indienen klacht bij directie

Wanneer de klacht door zowel de pedagogisch medewerker als de locatiemanager niet of niet volledig wordt opgelost, kan de ouder zich richten tot de directie. Dit dient schriftelijk (digitaal) te gebeuren en binnen een redelijke termijn (max. 2 maanden) na het ontstaan van de klacht. Hierin dient opgenomen te worden:

- Locatie/groep (indien van toepassing: medewerker) waar de klacht betrekking op heeft.
- Omschrijving van de klacht, zo volledig mogelijk.

- Resultaat van de bespreking van de klacht met de pedagogisch medewerker en locatiemanager.

Na ontvangst van de klacht, zal de directie van HOPPAS Kinderopvang binnen tien 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 schriftelijk 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 de directie, wordt deze opgenomen in het jaarverslag klachten. Dit jaarverslag wordt gedeeld met de oudercommissie, ondernemingsraad en de toezichthouders vanuit de GGD.

Externe klachtafhandeling

Indien de verschillende stappen, zoals beschreven onder 'interne klachtafhandeling', niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, bestaat de mogelijkheid voor ouders om gebruik te maken van de externe klachtenprocedure. Zij kunnen zich daarbij richten tot het Klachtenloket Kinderopvang of tot de Geschillencommissie.

Klachtenloket Kinderopvang (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>)

Als het indienen van de klacht niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan de ouder ervoor kiezen de klacht in te dienen bij het Klachtenloket Kinderopvang. Als hiervoor gekozen wordt, zal een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht bekijken. Deze zal proberen de klacht op te lossen via lichte bemiddeling tussen de ouder en de kinderopvangorganisatie. Als dit niet lukt, of als de inschatting is dat de klacht niet via lichte bemiddeling is op te lossen, kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>)

HOPPAS Kinderopvang 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.

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 en/of managementteam.
Stap 3	Indienen van de klacht bij de directie.
Stap 4	Indienen van de klacht bij het Klachtenloket Kinderopvang of tot de Geschillencommissie.