

Klachtreglement Siemenotje

Inleiding

Siemenotje heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan wordt de klacht besproken met de directeur van Siemenotje. Deze is te bereiken per email : Info@siemenotje.nl.

Indien u van mening bent dat de klacht niet bevredigend is behandeld, kunt u een formele klacht indien bij de klachtenfunctionaris. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend via een ingevuld klachtenformulier die op te vragen is bij iedere medewerker van Siemenotje.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. ([www.klachtenloket -kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Definities

<i>Organisatie</i>	Siemenotje
<i>Medewerker</i>	K.M. van de Putte, werkzaam bij Siemenotje
<i>Klachtenfunctionaris</i>	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
<i>Locatiemanager/Directeur</i>	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
<i>Ouder / verzorger</i>	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 kinderen.
<i>Klager</i>	De ouder die een klacht indient
<i>Klacht</i>	Schriftelijke uiting van ongenoegen
<i>Klachtenloket kinderopvang</i>	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
<i>Geschillencommissie</i>	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
<i>Schriftelijk</i>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Uitgangspunten / voortraject klacht

2.1 Wij hebben een open houding voor klachten, feedback en suggesties ter verbetering.

2.2 Vanuit de meldcultuur wordt iedere klacht, onenigheid of "fout":

a Eerst besproken met de direct betrokkene

b Besproken met de directeur

c Formeel ingediend bij de klachtenfunctionaris via het klachtenformulier van Siemenotje

2.3 Vanuit klachten en fouten worden verbeteringen ingezet.

2.4 Klachten die terecht gekomen zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang worden vermeld in het (openbare) jaarverslag.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk en binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht te worden ingediend, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt ingediend via een ingevuld klachtenformulier. Deze is enkel beschikbaar na opvragen hiervan.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de uitvoering van 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtenafhandeling

5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

6. Onderwerpen voor klachten

6.1 De overeenkomst tussen de houder en de ouder.

6.2 Een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;