



CASA BAMBINI

"Dans, fluit, lach, zing

Schommel, huppel en spring
de wereld in"

Klachtenregeling

In ons team doen wij onze uiterste best om onze werkzaamheden naar behoren uit te voeren.

Echter zijn wij allemaal mensen en waar mensen werken, kunnen er dingen foutgaan.

Wanneer u hier als ouder tegenaan loopt en uw ongenoegen wilt uiten; willen wij u hier uiteraard helpen door u meerder mogelijkheden in bieden:

interne klachtenprocedure

"Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker over een gedraging van de kinderopvangorganisatie of één van haar medewerkers tegenover een gebruiker".

Bij een klacht kunt u als ouder contact opnemen met degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft.

Wij vragen ouders/verzorgers openhartig te zijn over hun ontevredenheid; want vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing.

Ouders/verzorgers kunnen hun klacht bij de groepsleidsters kwijt als het gaat om ongenoegen betreffende de behandeling van hun kind of een bepaalde situatie met hun kind door deze groepsleidster. Bij ongenoegen betreffende organisatorische onderwerpen, of wanneer het gesprek met een groepsleid-

ster niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kunnen ouders bij de Locatiemanager terecht.

Ook kunnen ouders zich ten alle tijde wenden tot de externe klachtencommissie, waaronder het adres hieronder staat beschreven.

Elke klacht of uiting van ongenoegen wordt vastgelegd op een intern verbeterformulier.

Casa Bambini heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling 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 kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij Leonie Brand.

Zij is te bereiken per email: info@casa-bambini.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat u als ouder/verzorger de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag 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 op www.degeschillencommissie.nl

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 6 weken als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het

Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. 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. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Casa Bambini, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Externe klachtenprocedure:

Wanneer ouders/verzorgers, eventueel na contact met Casa Bambini niet tevreden zijn met de beslissing die de organisatie heeft genomen of wanneer de voorkeur uitgaat naar een onafhankelijke behandeling, kan de externe commissie worden ingeschakeld. Dit kan middels een schriftelijke verwoording en onderbouwing van de klacht.

Tussen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (hierna te noemen Stichting) en de ondernemer, is door de ondernemer het volgende overeengekomen en akkoord bevonden via digitale autorisatie.

- 1) Dat de ondernemer zich voor de behandeling van klachten en geschillen van ouders en oudercommissies ingevolge de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (hierna: Wko) registreert bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna te noemen: de Commissie) met als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation (hierna te noemen Klachtenloket Kinderopvang);
- 2) Dat de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement alle door ouders of oudercommissies aan haar voorgelegde geschillen behandelt, tenzij de Commissie zich daartoe niet bevoegd acht.

Toelichting:

De (proces)regels die de Commissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de Commissie in zijn werk gaat, hoe de Commissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden, etc. Een exemplaar van het reglement wordt u op verzoek toegezonden. U kunt de tekst ook inzien op de site van het Klachtenloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl en De Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl.

- 3) Dat de Stichting het in artikel 2 bedoelde reglement kan wijzigen. Het gewijzigde reglement wordt op

de website het Klachtenloket Kinderopvang en de Commissie gepubliceerd.

- 4) Dat de ondernemer jegens de ouder/oudercommissie die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden is om mee te werken aan de behandeling van het geschil door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgelegd in deze registratieverklaring.
- 5) a. Dat de ondernemer de ouder/oudercommissie informeert dat hij is geregistreerd bij de Commissie met als voorportaal het in artikel 1 genoemde Loket. Deze informatie dient op duidelijke, begrijpelijke en een eenvoudige wijze toegankelijk te zijn op de website en in de algemene voorwaarden, indien en voor zover de ondernemer daarover beschikt respectievelijk deze hanteert. Daarbij wordt ter informatie van de ouder/oudercommissie gewezen op de website van het Klachtenloket Kinderopvang als mogelijkheid om de klacht op te lossen (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Kan er geen oplossing worden bereikt, dan wordt de ouder/oudercommissie gewezen op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de Commissie.
- b. Dat de ondernemer tevens kenbaar maakt de wijze waarop hij zelf voor afhandeling van bij hem ingediende klachten zorg draagt.
- 6) Dat de ondernemer zich committeert aan het volgende geschillenartikel:
 1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
 2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
 3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Voordat de procedure beschreven wordt, volgt hier eerst een omschrijvingen van de term klacht:

“Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker over een gedraging van de kinderopvangorganisaties of één van haar medewerkers tegenover een gebruiker”.