

Klachtenregeling intern en extern

Versie 2-2024

Als Kinderopvang Hanse Panse Kevertje doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang aan te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Voordat je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of bij Marian Hanse en Albert Hanse, wanneer het over bijvoorbeeld over je overeenkomst gaat. Komen wij er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een interne klacht bij ons indienen.

Je kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat je klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je kunt een klacht indienen per brief of door een mail te sturen naar administratie@hansepansekevertje.nl. Je ontvangt van ons dan ook een reactie per email terug. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Er wordt alleen een klachten verslag gemaakt op het moment dat er daadwerkelijk klachten zijn ingediend. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kun je een interne klacht indienen?

Je kunt bij Kinderopvang Hanse Panse Kevertje een klacht indienen over:

- een gedraging van ons als organisatie, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van Kinderopvang Hanse Panse Kevertje, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen onze kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen Kinderopvang Hanse Panse Kevertje en de ouder(s).

Wanneer je klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en dat je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Behandeling van de klacht

Wanneer er een klacht bij ons binnenkomt zullen wij deze zorgvuldig onderzoeken. Een klacht handelen wij binnen 6 weken af. Tussentijds houden wij je zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van je klacht. Zodra de klacht is afgehandeld sturen wij de beoordeling schriftelijk of per mail naar je op. In deze beoordeling staat omschreven wat wij hebben gedaan en/of gaan doen om de klacht op te lossen. Ook geven wij een duidelijke omschrijving aan van de periode waarbinnen maatregelen worden genomen.

Waar en wanneer kun je extern een klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern een klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/) te bereiken via: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](https://www.degeschillencommissie.nl/) stappen. De organisatie is bereikbaar via: <https://www.degeschillencommissie.nl/>. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kinderopvang Hanse Panse Kevertje dus ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt je direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang Hanse Panse Kevertje te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht van Kinderopvang Hanse Panse Kevertje hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvang Hanse Panse Kevertje indient. Je kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die je klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van je klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.