

# Klachtenreglement

## 1. Waarom klagen?

Het werk in de kinderopvang is werk dat gedaan wordt door mensen en waar mensen werken worden weleens fouten gemaakt. Ook kan het zijn dat u het niet eens bent met een bepaalde manier waarop dingen gebeuren.

Aan klagen zit altijd een negatieve bijmaak, maar eigenlijk geeft het ruimte tot verandering. Als iemand wordt gewezen op bepaalde dingen die niet goed gaan kan dit verbeterd worden.

Wat belangrijk is, is dat klagen dus gedaan wordt over een bepaalde gebeurtenissen of situaties en niet over personen zelf. Leg de nadruk op wat er niet goed gaat.

Pedagogisch medewerkers van het kinderdagverblijf zijn natuurlijk erg betrokken bij uw kind en dat bent u als ouder al helemaal. Emoties kunnen hierdoor snel oplopen. Het is daarom van belang om allebei voor ogen te blijven houden wat het beste is voor het kind.

Als u met iets zit is het altijd het beste om dit zo snel mogelijk te melden. Emoties lopen hoog op als u met nog veel onopgeloste of onuitgesproken gevoelens zit.

## 2. Een klacht indienen

Vanzelfsprekend proberen wij op het kinderdagverblijf ervoor te zorgen dat uw kind in goede handen is. Er wordt geschoold personeel aangenomen, inventarisaties gemaakt voor de veiligheid en de gezondheid. Maar dat er toch af en toe dingen voorvallen waar u als ouder tegenaan kunt lopen kan altijd. Als u een klacht heeft kunt u deze indienen en dat kan eigenlijk op twee manieren: intern en extern.

### *Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie*

Als u als ouder ontevreden bent over iets op het kinderdagverblijf is het natuurlijk het prettigst dit meteen bespreekbaar te maken. Dit kan zijn tegen de persoon zelf als het gaat om een klacht die u heeft over de omgang van een bepaalde medewerkster met uw kind, of iets waar een bepaalde medewerkster voor verantwoordelijk is. Iets zo snel mogelijk aan de desbetreffende persoon melden heeft meestal de voorkeur.

Lukt het niet om met de pedagogisch medewerkers zelf uit te komen, dan kunt u contact opnemen met Karin de houdster van Onder de Perenboom. Dit kan via persoonlijk contact, via de mail of via een klachtenformulier dat op te halen is bij ons op het kinderdagverblijf en te downloaden is op onze website. U kunt dan schriftelijk uw klacht indienen.

### *Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang*

Heeft u het gevoel dat er niets met uw klacht gedaan wordt, of wordt uw klacht niet serieus genomen? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.  
<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

### *Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang*

Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie

Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie doorlopen.  
<https://www.degeschillencommissie.nl>

#### *Registratie*

Alle officiële klachten worden door de geschillencommissie geregistreerd en weergegeven in een jaarverslag. Iedere organisatie ontvangt jaarlijks een brief van de geschillencommissie waarin de klachten die betrekking hadden op de eigen organisatie staan weergegeven.

#### *Overzicht klachten*

“Onder de Perenboom” krijgt jaarlijks een overzicht van de klachten die zijn ingediend. Op het moment dat er klachten zijn ingediend, zijn we verplicht deze op te nemen in een jaarverslag en die op de website te plaatsen. Als er in een jaar geen klachten ingediend zijn, is er geen jaarverslag.