



# Klachtenregeling

Versie:  
01

## Peuterspeelzaal De Bengelenbak

Meidoornstraat 4  
5306 XP Brakel

Tel : 06-10147636  
Mail : [info@bengelenbak.nl](mailto:info@bengelenbak.nl)

# INHOUDSOPGAVE

1	Klachtenregeling	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Interne klachtenbehandeling	3
1.3	Externe klachtenbehandeling	4
1.4	Klachtenregeling onder de aandacht	4
1.5	Klachtencommissie	4
1.6	Jaarverslag	4
1.7	Klachtenformulier van Peuterspeelzaal De Bengelenbak te Brakel	4
1.7.1	Definities	4
1.7.2	Indienen klacht	5
1.7.3	Afhandeling klacht	6
1.7.4	Afhandeling externe klacht	6
1.7.5	Klachtenverslag	7
1.7.6	Stappenplan voor medewerkers klachtenbehandeling	7
	Bijlage Klachtenformulier	8

# 1 KLACHTENREGELING

## 1.1 Inleiding

Als Peuterspeelzaal De Bengelenbak doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u 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.

### Klachten goed oplossen is klanten/ ouders vasthouden

- ✚ Klanten/ ouders begrijpen
- ✚ Leren van klanten/ ouders
- ✚ Klantrelaties versterken
- ✚ Goodwill creëren (versus antireclame)
- ✚ Klanten/ ouders behouden

Elke klacht is een kans om beter te worden!

## 1.2 Interne klachtenbehandeling

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of teamleider zijn als het om een situatie op de groep gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met het bestuur. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen. In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

- ✚ een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- ✚ een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- ✚ de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw 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 u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Kwaliteit is wat ouders hebben gekregen versus wat ouders hebben waargenomen. De wijze waarop een ouder een dienst ervaart, wordt bepaald door bovenstaand verschil.

Ieder contact met een ouder is een moment van de waarheid, want een ouder is mondiger, beter geïnformeerd en heeft hogere verwachtingen.

### 1.3 Externe klachtenbehandeling

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Peuterspeelzaal De Bengelenbak dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van te hebben doorlopen:

- ✚ Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Peuterspeelzaal De Bengelenbak heeft ontvangen;
- ✚ Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

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

### 1.4 Klachtenregeling onder de aandacht

De klachtenregeling voor ouders/ verzorgers wordt bij Peuterspeelzaal De Bengelenbak op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- ✚ Via de website: [www.bengelenbak.nl](http://www.bengelenbak.nl)
- ✚ Op de speelzaal zijn in de map op de kast klachtenformulieren aanwezig, deze kunnen door de ouders worden ingevuld en ingeleverd worden

### 1.5 Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

- ✚ Intern: Dinni van Hemert (penningmeester bestuur)
- ✚ Extern: De Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

### 1.6 Jaarverslag

Jaarlijks wordt door Dinni van Hemert een verslag geschreven van de in het afgelopen jaar binnengekomen klachten.

### 1.7 Klachtenformulier van Peuterspeelzaal De Bengelenbak te Brakel

#### 1.7.1 Definities

Organisatie: Peuterspeelzaal De Bengelenbak

Klacht: formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel






	overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij [naam organisatie] gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder.
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Teamleider:	diegene die leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

### 1.7.2 Indienen klacht

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

-  Datum waarop u de klacht indient
-  Uw naam, adres en telefoonnummer
-  De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
-  De groep waar uw klacht over gaat
-  Een omschrijving van de klacht

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris/teamleider, Dinni van Hemert. Zij is te bereiken per e-mail: [info@bengelenbak.nl](mailto:info@bengelenbak.nl).

### 1.7.3 Afhandeling klacht

De klachtenfunctionaris/teamleider, Dinni van Hemert, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Peuterspeelzaal De Bengelenbak zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

Peuterspeelzaal De Bengelenbak houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtenfunctionaris, Dinni van Hemert, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

De klager ontvangt van Peuterspeelzaal De Bengelenbak een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- ✚ Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is
- ✚ De redenen waarom tot dit oordeel is gekomen
- ✚ Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen er worden genomen en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### 1.7.4 Afhandeling externe klacht

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen:

- ✚ Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van [naam organisatie] heeft ontvangen. De redenen waarom tot dit oordeel is gekomen;
- ✚ Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij [naam organisatie] indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij [naam organisatie] heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Peuterspeelzaal De Bengelenbak zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

### 1.7.5 Klachtenverslag

Peuterspeelzaal De Bengelenbak maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- ✚ Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- ✚ De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- ✚ Het aantal en de aard van de behandelde klachten van de locatie;
- ✚ De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen van de locatie;
- ✚ Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

Peuterspeelzaal De Bengelenbak stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Peuterspeelzaal De Bengelenbak brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Peuterspeelzaal De Bengelenbak geen verslag op.

### 1.7.6 Stappenplan voor medewerkers klachtenbehandeling

Als een ouder met een klacht komt, neem de klacht altijd serieus! Neem de juiste beroepshouding aan en toon begrip en empathie naar de ouder toe. Handel volgens bijgaand stappenplan.

1. **Luisteren:** Luister met een 'open' houding naar wat een ouder vertelt en waar hij/zij mee zit. Neem de klacht altijd serieus! Neem de juiste beroepshouding aan en toon begrip en empathie naar de ouder toe
2. **Registreren:** Schrijf de klacht op, opdat de ouder voelt dat hij serieus genomen wordt en dat jij de intentie hebt om met zijn/haar klacht aan de gang te gaan. Laat de ouder(s) de klacht bij voorkeur ook zelf op papier zetten
3. **Analyseren:** Ga na wat er exact is gebeurd, waardoor dit kon gebeuren en hoe het voorkomen/ opgelost kan worden?
4. **Oplossen:** Bespreek wat er gedaan kan worden om de klacht op te lossen en voor de toekomst te voorkomen. Bespreek de oplossing met de ouder(s) en ga na of de oplossing voldoende is
5. **Evalueren:** Evalueer na drie maanden of de oplossing voldoende is (geweest). Stel de oplossing eventueel bij
6. **Verbeteren:** Wat moeten we doen om het in de toekomst te voorkomen? Bijstellen van beleidsstukken of protocol?

## Bijlage Klachtenformulier

U heeft een klacht over de peuterspeelzaal. Wilt u zo vriendelijk zijn om dit formulier in te vullen?

Datum:

Naam:

Adres:

Medewerker en/of groep:

Aard van de klacht?

Handtekening:

U kunt dit klachtenformulier mailen naar [info@bengelenbak.nl](mailto:info@bengelenbak.nl) of opsturen naar:

Peuterspeelzaal De Bengelenbak

t.a.v. het bestuur

Meidoornstraat 4

5306 XP Brakel

Er zal zo spoedig mogelijk contact met u worden opgenomen!



