



Kindercentrum  
**bambino**

**KLACHTENREGELING  
KDV EN BSO**

## Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	interne klachten regeling	4
3.	interne klachtencommissie	4
4.	indienen klacht	4
5.	behandeling klacht	5
6.	Evaluatie, vaststelling en wijziging intern klachtenreglement	5
7.	De externe klachtenregeling	6
8.	Klacht indienen bij de geschillen commissie	6
9.	het klachtenloket kinderopvang	6
10.	procedure	6
11.	digitale klacht	7
12.	behandeling van de klacht	7

## Klachtenregeling

Voordat de opvang en begeleiding van de kinderen van start gaat, vindt er een tweede gesprek (intakegesprek) op Bambino, met de pedagogisch medewerkster, plaats met u als ouder(s)/verzorger(s) en worden afspraken gemaakt. De wensen en behoeften van u en uw kind spelen hierbij een belangrijke rol. We doen onze uiterste best voor kinderen én ouders. Toch kan het wel eens voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Laat het ons dan weten.

Kindercentrum Bambino beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming. Tijdens het plaatsingsgesprek worden de ouder(s)/verzorger(s) onder andere geïnformeerd over de klachtenregeling van Kindercentrum Bambino. Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat ouder(s)/verzorger(s) zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klacht(en) te bespreken en naar tevredenheid op te lossen.

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. Tevens hebben ouders te allen tijde de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met ingang van 2016 staat Kindercentrum Bambino geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Daarnaast is Kindercentrum Bambino lid van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Dat zorgt ervoor dat ouder(s)/verzorger(s) de mogelijkheid hebben de hulp in te roepen van de Geschillencommissie Kinderopvang.

De brochure met informatie over de Geschillencommissie is als bijlage toegevoegd aan deze klachtenregeling.

## 1. INLEIDING

Kindercentrum Bambino 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 Mike ter Laak (klachtenfunctionaris). Hij is te bereiken per email: [info@kindercentrumbambino.nl](mailto:info@kindercentrumbambino.nl).

Een formele klacht dient schriftelijk ingediend te worden. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders ten alle tijden de weg vrij om van de externe klachtenregeling gebruik te maken.

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## 2. INTERNE KLACHTEN REGELING

1. Kindercentrum Bambino beschikt over een interne klachtencommissie. Ouders kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening, medewerk(st)ers of houders van Kindercentrum Bambino, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerker of directie (nog) geen oplossing is gevonden.
2. Kindercentrum Bambino raadt ouders aan om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft. Misschien gaat het om een misverstand of kan het ongenoegen snel worden verholpen. De directie kan hierbij wel een belangrijke, bemiddelende rol spelen. Het streven is dat een klacht zoveel mogelijk in direct contact tot tevredenheid af te handelen.
3. Kindercentrum Bambino vindt het belangrijk dat, in gesprekken die naar aanleiding van een klacht plaatsvinden, voortdurend geprobeerd wordt een oplossing voor het probleem te vinden. Het vertrouwen van betrokken partijen in elkaar dient te worden hersteld. Als uitgangspunt geldt dat het bespreken van een klacht op geen enkele wijze de positie van de ouder/verzorger én de dienstverlening aan de ouder/verzorger nadelig mag beïnvloeden.
4. Kan de klacht niet meer naar tevredenheid worden afgehandeld door een medewerker van Bambino of de directie, dan komt de klacht bij de interne klachtencommissie. Een klacht kan door de ouder/verzorger schriftelijk kenbaar worden gemaakt via het klachtenformulier welke u kunt downloaden op onze internetsite [www.kinderopvang-bambino-erp.nl](http://www.kinderopvang-bambino-erp.nl).

## 3. INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

De interne klachtencommissie bestaat uit drie personen, te weten:

- de voorzitter van de ouderraad
- de secretaris van de ouderraad
- een door de ouderraad te benoemen derde lid, benoemd voor de periode van 1 jaar.

1. De leden van de klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Als deze regel op één van de leden van toepassing is maakt dit lid gedurende de behandeling van deze klacht geen deel uit van de commissie.

## 4. INDIENEN KLACHT

- A. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.  
Op onze website [www.kindercentrumbambino.nl](http://www.kindercentrumbambino.nl) kunt u ons klachtenformulier downloaden en versturen t.a.v.: Mike ter Laak, per mail [info@kindercentrumbambino.nl](mailto:info@kindercentrumbambino.nl) of per post versturen naar: Kindercentrum Bambino  
Horstakker 40, 5469 HH Erp.
- B. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden 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.
- C. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 5. BEHANDELING KLACHT

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6. 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.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
8. Nadat de klacht is ingediend worden eerst alle betrokken partijen gehoord. Nadat alle partijen gehoord zijn zal de klachtencommissie proberen een oplossing te vinden.
9. Klager en beklagde mogen zich ten alle tijden laten bijstaan.
10. Mocht de klachtencommissie er niet uit komen of is de ouder/verzorger het niet eens met de beslissing dan kan de ouder/verzorger in beroep gaan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
11. Jaarlijks zal er een anoniem klachtenrapport worden opgesteld over de gemelde klachten van dat jaar. Dit verslag wordt ook naar de inspecteur kinderopvang van de GGD gestuurd.
12. Registratie van klachten is van belang om eventuele structurele problemen te onderkennen en op te lossen. Alle klachten worden geregistreerd, en de gegevens zullen bewaard en behandeld worden volgens het Privacyreglement van Bambino.
13. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan het hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## 6. EVALUATIE, VASTSTELLING EN WIJZIGING INTERN KLACHTENREGLEMENT

De klachtenregistratie wordt jaarlijks geëvalueerd met medewerkers ten behoeve van de verbetering van Kindercentrum Bambino. Het verslag hiervan bespreekt de directie met de oudercommissie. Tevens evalueert de directie met de Oudercommissie het Klachtreglement en om zo te bezien of het reglement aangepast dient te worden. Het klachtenreglement, is besproken met de oudercommissie.

## 7. DE EXTERNE KLACHTENREGELING

Met ingang van 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang gewijzigd. Het proces van klacht- en geschilbehandeling voor ouders en oudercommissies zal voor alle kinderopvang landelijk door 1 organisatie uitgevoerd worden "de Geschillen Commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen". De belangrijkste verandering is dat deze organisatie bindende uitspraken kan doen. Aan de Geschillencommissie is het "klachtenloket" Kinderopvang en Peuterspeelzalen verbonden. Hier kan men voor informatie en advies terecht via telefoonnummer 0900-1877 op werkdagen tussen 9 en 17 uur. De ouders/verzorgers bij Kindercentrum Bambino kunnen gebruik maken van de mogelijkheid de klacht in te dienen bij deze externe onafhankelijke klachtencommissie omdat Kindercentrum Bambino zich heeft aangesloten bij de "Geschillen Commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen". De externe klachtenregeling is een onderdeel van dit klachtenreglement en op de internetsite van Kindercentrum Bambino beschikbaar voor ouders, tevens hebben ouders de mogelijkheid om dit klachtenreglement op kantoor te vragen.

## 8. KLACHT INDIENEN BIJ DE GESCHILLEN COMMISSIE

- Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-13 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen. Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?
- De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:
  - Uitvoering van de overeenkomst
  - Verandering van de overeenkomst
  - Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
  - Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
  - Kwaliteit van de opvang
  - Kosten van de opvang
  - Opvangtijden
  - Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
  - Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden.

## 9. HET KLACHTENLOKET KINDEROPVANG

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

## 10. PROCEDURE

De eerste stap is om het bedrijf te vertellen dat u ontevreden bent. Heeft u na geklaagd te hebben bij de ondernemer samen nog geen oplossing gevonden? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie. Bekijk de procedure van De Geschillencommissie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). De Geschillencommissie komt niet in actie als de ouder niet eerst een schriftelijke klacht heeft ingediend en de ondernemer vier weken de tijd heeft gegeven om op de klacht te reageren.

## 11. DIGITALE KLACHT

Reageert de kinderopvangondernemer niet of komen de twee partijen er niet uit, dan biedt de Geschillencommissie uitkomst. Ouders moeten openheid geven over de klacht en een digitaal formulier invullen waarin alles nog eens op een rij wordt gezet. Ook moeten ze de Geschillencommissie betalen om hun klacht in behandeling te laten nemen.

## 12. BEHANDELING VAN DE KLACHT

Wanneer de Geschillencommissie de klacht kan behandelen, dan meldt deze aan de ondernemer dat er een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met de klager gedeeld. Reageert de andere partij niet, dan gaat de Geschillencommissie toch verder met het behandelen van de klacht. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige de klacht en stelt een rapport op. De klager hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek. Tot op de zitting kan de tegenpartij een schikkingsvoorstel doen.