*Een klacht is een klacht, als de klager dat vindt….*

**Intern Klachtreglement vastgesteld maart 2019**

Stichting Peuterhuis Klimop heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen van klachten. Onder een klacht verstaan wij een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder over een gedraging van de organisatie, het bestuur of door een medewerker van de organisatie. De klacht kan gaan over alle aspecten van de opvang.

Bij voorkeur maken ouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder een formele klacht indienen bij de directeur [directie@peuterhuisklimop.nl](mailto:directie@peuterhuisklimop.nl)

# Definities

**Organisatie** Stichting Peuterhuis Klimop

**Medewerker** De medewerker, werkzaam bij Klimop

**Directeur-bestuurder** Degene die bevoegd en eindverantwoordelijk

is voor de uitvoering van het peuterwerk bij Klimop

**Klachtenfunctionaris** Degene waar de klachten binnenkomen, die de

procedure bewaakt, klachten registreert en toeziet op afhandeling van de klachten

**Ouder/voogd** Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruikt wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Klimop

**Klager** De ouder/voogd die een klacht indient

**Klacht** Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen

**Geschillencommissie** De Geschillencommissie Kinderopvang en

Peuterspeelzalen voor bindende geschillenafhandeling.

**Schriftelijk** Onder schriftelijk wordt ook ‘e-mail’ verstaan

# Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat Klimop ervan uit dat deze klacht zo spoedig mogelijk met de betrokkene wordt besproken. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de ouder een klacht indienen bij de directeur of via [directie@peuterhuisklimop.nl](mailto:directie@peuterhuisklimop.nl)

Er is ook de mogelijkheid contact op te nemen met de vertrouwenspersoon Drs. D. Tigchelaar te bereiken via de leidsters of de directie.

# Indienen van een klacht

* 1. Een ouder kan een klacht schriftelijk of mondeling indienen. De ouder geeft een duidelijke omschrijving van de klacht, de datum van indiending, naam en (e-mail)adres van de klager en de locatie waar de klacht betrekking op heeft.
  2. Een klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij Klimop, waarbij 6 weken als redelijk wordt gezien.
  3. Betreft de klacht een vermoeden van kindermishandeling, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

# Behandeling van een klacht

* 1. De klachtenfunctionaris schakelt een klachtbehandelaar in en registreert de klacht.
  2. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht aan de ouder en meldt wie de klachtbehandelaar is.
  3. De klachtbehandelaar 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, dan wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
  6. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en de termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij omstandigheden dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtbehandelaar de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 4 weken afgehandeld.
  7. De klager ontvangt een gemotiveerd oordeel over de klacht (eventueel schriftelijk) en (indien van toepassing) concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.