



## Klachtenprocedure

De houder van een kindercentrum is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

a. geschillen tussen houder en ouder over:

- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder;

b. geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het Wettelijk adviesrecht.

### 8.6.1 Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat Lila's Kindercentrum er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerkster op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directrice. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

### 8.6.2 Indienen klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Hiervoor kunt u het klachtenformulier gebruiken wat u als bijlage 1 onder aan dit document vindt. 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 pedagogisch medewerkster op wie de klacht betrekking heeft, de groep plus een omschrijving van de klacht.

2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### 8.6.3 Behandeling klacht

1. De directrice draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De directrice bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3. De directrice houdt de ouder 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 pedagogisch medewerkster betreft, wordt deze pedagogisch medewerkster in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De directrice 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 directrice de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

7. De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### 8.6.4 Externe klachtafhandeling

1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
2. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Lila's Kindercentrum, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen verwijzen wij naar de volgende websites:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Wij raden u aan om eerst via de website informatie in te winnen over hoe de klacht extern kan worden ingediend.

Zie bijlage voor Interne Klachtenregeling Klanten Formulier.



## Bijlage 1

### Intern Klachtenformulier

#### Gegevens ouder(s)/verzorger(s):

- Naam: \_\_\_\_\_
- Adres: \_\_\_\_\_
- Telefoonnummer: \_\_\_\_\_
- E-mailadres: \_\_\_\_\_

#### Gegevens van de klacht:

- Datum voorval: \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20\_\_\_\_
- Naam kind: \_\_\_\_\_
- Opvangvorm: \_\_\_\_\_
- Betreft (vink aan):
  - Pedagogisch handelen / Bejegening
  - Veiligheid / Gezondheid / Hygiëne
  - Communicatie / Informatievoorziening
  - Administratie / Facturatie
  - Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

#### Omschrijving van de klacht:

*(Beschrijf hieronder kort en bondig wat er is gebeurd en wat uw bezwaar is)*

---

---

#### Heeft u de klacht al besproken met de betrokken pedagogisch medewerker?

Ja, op datum: \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20\_\_\_\_ | Uitkomst: \_\_\_\_\_

Nee, omdat: \_\_\_\_\_

#### Wat is volgens u de gewenste oplossing?

---

Datum indiening: \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20\_\_\_\_ | Handtekening: \_\_\_\_\_