

Kindercentrum De Bengels



Interne Klachtenregeling Kindercentrum De Bengels

Versie 1 augustus 2025

klachtenprocedure KC De Bengels

Bij KC De Bengels staat de kwaliteit van de opvang en het welzijn van kinderen en ouders centraal. Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord en serieus genomen voelt. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan vragen wij u dit kenbaar te maken. Alleen door signalen te ontvangen, kunnen wij samen werken aan verbetering en het vinden van een passende oplossing.

Interne klachtenprocedure

Bij KC De Bengels vinden wij het belangrijk dat ouders zich gehoord en serieus genomen voelen. Wij streven ernaar om een open en transparante samenwerking met ouders te hebben, waarin ruimte is om vragen of zorgen bespreekbaar te maken. Mocht u onverhoopt een klacht hebben, dan verzoeken wij u deze in eerste instantie te bespreken met de direct betrokkene. Wanneer het gaat om het gedrag van een medewerker of om gebeurtenissen op de groep, kan dit gesprek plaatsvinden met de betreffende pedagogisch medewerker. Indien nodig wordt daarbij de locatiemanager betrokken, zodat gezamenlijk naar een passende oplossing gezocht kan worden. De klacht wordt in dat geval altijd geregistreerd en doorgegeven aan het management.

Wanneer de klacht van administratieve aard is, bijvoorbeeld met betrekking tot de plaatsingsovereenkomst of facturatie, kunt u zich richten tot onze administratie. Ook hier geldt dat wij samen met u naar een oplossing zoeken en dat de klacht vervolgens wordt vastgelegd en ter kennis gebracht van het management.

Indien deze werkwijze voor u niet leidt tot een bevredigende uitkomst, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij onze externe klachtenfunctionaris, mevrouw L. Peters. Zij is bereikbaar via info@kindercentrumdebengels.nl en behandelt de klacht onafhankelijk en zorgvuldig, met oog voor de belangen van zowel ouders als organisatie. Binnen vijf werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst en uiterlijk binnen zes weken wordt u geïnformeerd over de afhandeling. Mocht deze termijn onverhoopt niet haalbaar blijken, dan ontvangt u tijdig bericht met een toelichting en een aangepaste termijn.

KC De Bengels verzekert u dat iedere klacht serieus wordt genomen en met de grootst mogelijke zorg wordt onderzocht. Ons doel is altijd om tot een oplossing te komen die recht doet aan de situatie en bijdraagt aan de kwaliteit van onze opvang. Wanneer u desondanks niet tevreden bent met de uitkomst, heeft u altijd de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waarbij KC De Bengels is aangesloten.

Indienen van een klacht – KC De Bengels

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij KC De Bengels. Wij hanteren hierbij een termijn van twee maanden na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Deze termijn wordt in de kinderopvang als redelijk en zorgvuldig beschouwd.

De schriftelijke klacht bevat in ieder geval:

- ❖ De dagtekening,
- ❖ De naam en het adres van de klager,
- ❖ Indien van toepassing de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft,
- ❖ De locatie en de groep waarop de klacht betrekking heeft,
- ❖ Een duidelijke en zo volledig mogelijke omschrijving van de klacht.

Wanneer de klacht verband houdt met een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld, treedt direct de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in werking. In dat geval wordt de interne klachtenprocedure beëindigd en volgt de procedure zoals vastgelegd in de meldcode.

Behandeling van een klacht

De externe klachtenfunctionaris van KC De Bengels is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Na ontvangst van een klacht ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging. Gedurende de procedure wordt de ouder steeds op de hoogte gehouden van de voortgang. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht kan een nader onderzoek worden ingesteld.

Wanneer de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een medewerker, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld om mondeling of schriftelijk te reageren. De klachtenfunctionaris bewaakt de zorgvuldige voortgang van de procedure en ziet toe op de naleving van de termijnen. Klachten worden zo spoedig mogelijk afgehandeld. Indien omstandigheden een snelle afhandeling belemmeren, wordt de ouder hierover tijdig geïnformeerd met een toelichting. In alle gevallen wordt de klacht uiterlijk binnen zes weken afgerond.

Na afronding ontvangt de ouder een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd. De klacht en de afhandeling daarvan worden toegevoegd aan het klachtendossier van het betreffende jaar.

Jaarlijks worden de klachten geëvalueerd en verwerkt in een klachtenjaarverslag. Dit verslag wordt gedeeld met de GGD en de oudercommissie en is voor ouders altijd opvraagbaar bij de directie van KC De Bengels.

Externe klachtafhandeling

Wanneer de interne klachtenprocedure niet leidt tot een voor de ouder bevredigende oplossing, bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van externe klachtafhandeling. Ouders kunnen voor informatie, advies en – indien gewenst – mediation terecht bij het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag en bereikbaar via www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Daarnaast kan een klacht of geschil worden aangemeld bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, via www.degeschillencommissie.nl. Een ouder kan zich ook rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden, indien redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de klacht eerst bij KC De Bengels wordt ingediend.

Wanneer de interne procedure niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, staat eveneens de weg open naar de Geschillencommissie. Een geschil dient uiterlijk binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij KC De Bengels aanhangig gemaakt te worden bij de Geschillencommissie.

KC De Bengels is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en conformeert zich aan de uitspraken die door deze commissie worden gedaan.