



### **De positie van Ouders**

De positie van ouders die gebruik maken van professionele kinderopvang is geregeld in de Wet kinderopvang via de oudercommissie en het klachtrecht.

Naast deze wettelijke medezeggenschap zijn door de Brancheorganisatie Kinderopvang, de Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang en de Consumentenbond de Algemene Voorwaarden Kinderopvang opgesteld. In deze Algemene Voorwaarden Kinderopvang zijn rechten en plichten van ouders en ondernemers vastgelegd over de dienst. Heemhuys is door haar lidmaatschap van de Brancheorganisatie verplicht deze voorwaarden toe te passen. U vindt de voorwaarden onder downloads op onze website.

Het Convenant kwaliteit kinderopvang is door de Brancheorganisatie Kinderopvang en BOinK ontwikkeld en vastgesteld. Dit is uitgangspunt voor de AMvB Kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen en bijbehorende ministeriële regeling. U vindt het Convenant onder downloads op onze website.

### **Kinderdagverblijf**

De Wet kinderopvang verplicht de ondernemer tot het instellen van een oudercommissie. De oudercommissie vertegenwoordigt de ouders in het overleg met de ondernemer. In het oudercommissiereglement worden de procedures vastgesteld. Het reglement en de werkwijze van de oudercommissie ligt in elk Heemhuys ter inzage.

### **Gastouderbureau**

De wet kinderopvang verplicht het gastouderbureau tot het instellen van een oudercommissie. Deze zal bestaan uit afgevaardigde van ieder Heemhuys. Zowel gastouders als kinderdagverblijven. Op het moment dat er minder dan 5 gastouders bij Heemhuys staan ingeschreven zal Heemhuys overgaan op alternatieve ouder raadpleging en alle ouders van de aangesloten gastouders benaderen voor advies.

De positie van Heemhuys ouders wordt landelijk behartigd door de Vereniging voor Werkende Ouders. De oudercommissie van Heemhuys heeft gekozen voor het lidmaatschap van deze belangenvereniging. Heemhuys faciliteert het lidmaatschap.

Bij geschillen hanteert Heemhuys een interne en externe klachtenprocedure. Door haar lidmaatschap van de Brancheorganisatie Kinderopvang en registratie bij de Geschillencommissie is het klachtrecht van ouders extern geregeld. De brochures over de externe klachtenprocedure zijn te vinden onder downloads van onze website. Toezicht op de naleving van de Wet Klachtrecht voor de kinderopvang is neergelegd bij de GGD.

### *Doel van de klachtenregeling*

Heemhuys verzorgt professionele kleinschalige kinderopvang en wil haar klanten zorgvuldig behandelen en een hoogwaardig dienstenpakket bieden. Dit is mensenwerk en er kunnen onbedoeld fouten gemaakt worden. Om deze zo goed mogelijk te kunnen herstellen en om er lering uit te trekken, heeft Heemhuys een interne klachtenprocedure en een externe klachtenprocedure.

### *Waarover kunt u een klacht indienen?*

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening door de leidster of door de organisatie. Het kan daarbij gaan over een verschil van mening over de verzorging van een kind, over de plaatsing van een kind, over niet nagekomen afspraken of over de wijze waarop u als ouder bejegend wordt.

Een klacht wordt bij voorkeur zoveel mogelijk in direct contact tussen ouder en leidster snel en correct tot beider tevredenheid afgehandeld. Dit verhoogt het lerend vermogen van onze organisatie en voorkomt dat voor alle soorten klachten de externe klachtencommissie wordt ingeschakeld.

### *Keuze voor in- of externe klachtenregeling*

Wanneer u uw onvrede kenbaar wilt maken kunt u kiezen tussen twee wegen: de *interne* procedure of de *externe* procedure.



#### *De interne procedure omvat:*

1. *Een preventieve benadering* waarbij het reageren op opmerkingen van ouders zorgt voor het actief bezig zijn met het verbeteren van de onze dienstverlening en het voorkomen van klachten of toekomstige problemen. Verbeterpunten worden doorgaans in een Heemhuys zelf 'opgelost'.
2. *Een reactieve benadering* waarbij (schriftelijke) klachten van ouders worden afgehandeld. Hiervoor worden alle klachten en opmerkingen door de leidster, die de klacht of opmerking hoort, geregistreerd op het daarvoor bestemde Vragenformulier. In eerste instantie gericht aan de leidster en wanneer de klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt kunnen ouders zich richten tot de klachtenfunctionaris van Heemhuys. De leidster draagt zorg dat de klacht binnen 6 weken behandelt.

#### *Vragenformulier*

Het is belangrijk het positieve effect te zien van het registreren van opmerkingen en klachten. De ouder voelt zich serieus genomen, de leidster voelt zich serieus genomen in haar professie en er wordt gestructureerd met hun signalen omgegaan. Voor leidsters geeft het inzicht in de wensen van de ouder en vergroot het de bewustwording van het eigen handelen. Soms kunnen klachten tot nieuwe inzichten leiden.

Jaarlijks maakt de klachtenfunctionaris een rapportage over de gemaakte opmerkingen en suggesties op basis van de registerformulieren. In deze rapportage wordt onder meer aangegeven de aard van de klacht en de corrigerende maatregel dan wel het verbeterpunt. Van deze rapportage wordt een analyse gemaakt. Naar aanleiding van de analyse worden zo mogelijk preventieve maatregelen getroffen.

#### *De externe klachtenregeling*

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Onderstaand vindt u het intern klachtenreglement.

#### **Inleiding**

Heemhuys 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 de klachtenfunctionaris. De functionaris is te bereiken per email: [klachtenfunctionaris@heemhuys.nl](mailto:klachtenfunctionaris@heemhuys.nl). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden onder downloads op de website van Heemhuys.

#### **1. Definities**

Organisatie:	Naam Heemhuys
Leidster:	Degene van 18 jaar of ouder die kinderdagopvang biedt
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.



Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van een Heemhuys, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## **2. Klacht betreffende een leidster**

- 2.1 Klacht betreffende een leidster:  
indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de kinderopvang en / of gedrag van de leidster, dan bespreekt de ouder dit eerst met de leidster.
- 2.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de klachtenfunctionaris van Heemhuys een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- 2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

## **3. Indienen klacht**

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Het vragenformulier kan bij de leidster worden opgevraagd. 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 leidster op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

## **4. Behandeling klacht**

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van de leidster betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 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 zes weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **5. Externe klachtafhandeling**

- 5.1 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.
- 5.2 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 leidster indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Heemhuys aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.