



**HET BLOEIHUISJE**  
K I N D E R D A G V E R B L I J F

## Klachtenregeling

**Kinderdagverblijf Het Bloehuisje**

Elisabeth Wolffstraat 64h-68h

1053 TV Amsterdam

Tel nr: 0641261966

Email: [info@hetbloehuisje.nl](mailto:info@hetbloehuisje.nl)

Website: [www.hetbloehuisje.nl](http://www.hetbloehuisje.nl)

## Klachtenregeling Het Bloehuisje

Bij Het Bloehuisje doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je als ouder bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarvoor is deze interne klachtenregeling. In deze klachtenregeling beschrijven we omgaan met het behandelen en registreren van klachten. We beschrijven ook waar je terecht kunt voor externe behandeling van een klacht.

### 1. Definities

<b>Organisatie</b>	Het Bloehuisje
<b>Klacht</b>	Een formele, schriftelijke uitging van ontevredenheid die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen
<b>Ouder</b>	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Het Bloehuisje gebruik maakt of heeft gemaakt
<b>Oudercommissie</b>	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang
<b>Houder</b>	Degene aan wie de onderneming toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert
<b>Klager</b>	De ouder of oudercommissie die een klacht indient
<b>Medewerker</b>	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder
<b>Klachtenfunctionaris</b>	Degene die de klacht behandelt en de procedure bewaakt
<b>Klachtenloket Kinderopvang</b>	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling
<b>Geschillencommissie</b>	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend
<b>Schriftelijk</b>	Een brief per post of elektronisch, zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website
<b>Overeenkomst</b>	Het contract voor de opvang van een kind en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden

### 2. Voordat je een formele klacht indient

Als je ergens ontevreden over bent, bespreek dit dan zo snel mogelijk met de betrokken professional op de groep of de houder. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing, dan kun je een interne klacht bij ons indienen. Als je meteen een formele klacht wil indienen, kan dat natuurlijk ook. Hoe dit werkt, lees je hieronder.

Gaat de klacht over vermoedens van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, passen wij de Meldcode kindermishandeling toe. Heb je na het doorlopen van de stappen van de meldcode nog steeds een klacht, dan kun je dit alsnog indienen via deze klachtenregeling.

### 3. Indienen van een interne klacht

#### 3.1 Bij Het Bloehuisje kun je een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker of van iemand die werkt in opdracht van de medewerker richting jouw kind of jou als ouder;
- Een werkwijze of regel binnen de organisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder.

- 3.2 Dien de klacht schriftelijk bij ons in, bijvoorbeeld met een brief of via e-mail. Als je het lastig vindt om de klacht op te schrijven, neem dan contact op met Chaima en Makhloufi via 06 41 26 19 66. Zij kan je helpen om de klacht op papier te zetten. Dit is nodig om de klacht formeel in behandeling te nemen. Zo kunnen wij binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.
- 3.3 Dien de klacht binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht in. We zien twee maanden als redelijk. Hoe eerder je de klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen.
- 3.4 In de klacht moeten de volgende gegevens staan:
- Datum indienen klacht
  - Jouw naam, adres en telefoonnummer
  - De naam van de betrokken medewerker (indien van toepassing)
  - De naam van de locatie en de groep
  - Een concrete omschrijving van de klacht

Gebruik het klachtenformulier in de bijlage.

- 3.5 Dien de klacht in bij de klachtenfunctionaris, Chaima el Makhloufi. Zij is te bereiken per e-mail via [info@hetbloehuisje.nl](mailto:info@hetbloehuisje.nl).

#### 4. *Behandeling van de klacht*

- 4.1 De klachtenfunctionaris bevestigt binnen vijf werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht. Zij zorgt ook voor inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 Het Bloehuisje onderzoekt de klacht zorgvuldig. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- 4.3 Het Bloehuisje houdt de klager zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Als de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt de medewerker de gelegenheid mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.5 Klachten handelen wij zo snel mogelijk en in ieder geval binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht af. Als er omstandigheden zijn waardoor het langer duurt, brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.
- 4.6 De klager ontvangt van Het Bloehuisje een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende:
- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
  - De redenen waarom Het Bloehuisje tot dit oordeel is gekomen;
  - Welke eventuele maatregelen getroffen zullen worden; en
  - Binnen welke termijn deze eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- 4.7 Ben je niet tevreden over het oordeel en/of de afhandeling van de klacht? Dan kun je de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Je kunt ook direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### 5. *Externe behandeling van klachten*

- 5.1 Als wij onze interne klachtenregeling niet of niet voldoende naleven, bijvoorbeeld als we de klacht niet serieus nemen of niet binnen zes weken reageren op de klacht, kun je contact opnemen met het

Klachtenloket Kinderopvang. Dit hoort bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Hier kun je advies en informatie krijgen. Ze kunnen ook bemiddelen.

Als de klacht hierna nog niet is opgelost, kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Je betaalt hier een vergoeding voor. Eerst moet dan wel de interne klachtenregeling zijn doorlopen.

Het is in de twee onderstaande situaties ook mogelijk om de klacht direct in te dienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Heet Bloehuisje te doorlopen:

- Als je niet binnen zes weken een beoordeling van de klacht hebt ontvangen van Het Bloehuisje
- Als het door omstandigheden niet redelijk is om te verwachten dat je de klacht indient bij Het Bloehuisje. Bijvoorbeeld wanneer wij de klacht niet onafhankelijk kunnen behandelen.

5.2 Dien de klacht binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Het Bloehuisje hebt ingediend in bij de Geschillencommissie.

5.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar de klager en Het Bloehuisje zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit.

## 6. *Jaarverslag klachten*

6.1 Als er in een jaar klachten zijn geweest, stellen we een jaarverslag klachten op. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons zijn binnengekomen anoniem op in dit verslag. Dit is inzichtelijk voor met ouders en bespreken we met de oudercommissie. We doen dit voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar en sturen dit jaarverslag ook naar de GGD. In het jaarverslag staat in ieder geval:

- een korte uitleg over de klachtenregeling;
- hoe wij ouders informeren over de klachtenregeling;
- per locatie hoeveel klachten zijn behandeld waar deze over gingen;
- per locatie de de uitkomsten en welke maatregelen zijn getroffen;
- het aantal klachten dat door de Geschillencommissie Kinderopvang is behandeld en waar deze over gingen.

## Klachtenformulier Het Bloeihuisje

### Gegevens ouder/verzorger

Naam	
Naam kind	
Geboortedatum kind	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Datum melding	

**Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?**

### **Wat is uw klacht?**

Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient

### **Heb je de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?**

Zo ja, met wie en wanneer? Beschrijf concreet wat er is besproken

**Heb je een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?**