

## Klachtenprocedure Istia

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets misgaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid van de ouder(s) en/of verzorger(s). Kinderopvangorganisatie Istia biedt aan ouders/verzorgers diverse mogelijkheden, om hun ontevredenheid te uiten in de vorm van uitingen van ongenoegen tot en met officiële ingediende schriftelijke klachten.

Deze uitingen zijn allemaal signalen tot c.q. behoeften aan betere afstemming en kansen om structureel verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening. Hieronder wordt in het kort beschreven welke regelingen er zijn en hoe hiervan gebruik kan worden gemaakt door de ouders en de oudercommissies van deze locaties.

## Interne klachtenregeling met voortraject en indienen klacht

Het is soms niet te vermijden dat er af en toe iets is wat een ouder niet bevalt aan de opvang van zijn of haar kind. Een ouder kan bijvoorbeeld vinden dat een pedagogisch medewerker niet genoeg aandacht heeft voor het kind, of dat de medewerker ten aanzien van een bepaald aspect in haar werkwijze niet goed functioneert.

Onze interne klachtenregeling wordt bekend gemaakt bij de ouders en oudercommissies van iedere locatie, via het pedagogisch beleidsplan, het informatieboekje en via de nieuwsbrief. Tijdens het intakegesprek wordt melding gemaakt van de klachtenregeling en op het intakeformulier wordt gevraagd of ouders het klachtenformulier ontvangen hebben.

Oudercommissies ontvangen via de mail het laatste inspectierapport. Inspectierapporten en pedagogische beleidsplannen met de daarin opgenomen klachtenregelingen staan ook op de site van Stichting Istia: [www.istiakinderopvang.nl](http://www.istiakinderopvang.nl)

Binnen onze Kinderopvang vinden we dat medewerkers rechtstreeks met een probleem of klacht benaderd kunnen worden. Onder een klacht verstaan we iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een ouder/verzorger over het (pedagogisch) handelen van of de dienstverlening door een medewerker van Stichting Istia.

De pedagogisch medewerkers streven ernaar om professioneel om te gaan met kritiek. Als een ouder een klacht heeft gaat Stichting Istia ervan uit dat dit zo spoedig mogelijk besproken wordt met de desbetreffende medewerker. Over de dagelijkse gang van zaken kunnen de pedagogisch medewerkers of de coördinator altijd aangesproken worden. Toch kan het voor ouders soms lastig zijn om zorgen of kritiek rechtstreeks te bespreken. Wij willen iedereen de mogelijkheid bieden om hun klacht of uiting van ongenoegen ergens neer te leggen! We kunnen hier alleen maar van leren! Pas als we weten dat ouders iets vervelend vinden of ergens moeite mee hebben kunnen we er iets aan doen en kan de situatie verbeterd worden!

Indien er beleidsmatige aangelegenheden of klachten zijn kan contact opgenomen worden met bestuurslid Annie Storm van Stichting Istia: [a.storm@istiakinderopvang.nl](mailto:a.storm@istiakinderopvang.nl)

Bij klachten en/of vragen over facturering en andere financiële aangelegenheden kunnen ouders terecht bij Constant Boogert secretaris en financieel adviseur: [c.boogert@istiakinderopvang.nl](mailto:c.boogert@istiakinderopvang.nl)

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht schriftelijk ingediend worden. Er zitten klachten/suggestie formulieren in de ouderklapper. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

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

## Behandeling klacht en externe klachtenregeling

Schriftelijke klachten kunnen ingediend worden bij klachtenfunctionaris en bestuurslid Istia: Annie Storm: [a.storm@istiakinderopvang.nl](mailto:a.storm@istiakinderopvang.nl)

- ❖ Zij draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- ❖ De ouder ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht en de klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- ❖ De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- ❖ Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- ❖ Als het een klacht over een medewerker betreft, wordt zij in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- ❖ De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, in ieder geval binnen een termijn van 6 weken.
- ❖ De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht.
- ❖ In dit oordeel staat ook vermeld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd

Als ouders er niet samen met ons uitkomen, kan een geschil voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- Istia niet binnen zes weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht.
- De ouders en Istia het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij Stichting Istia. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/oudercommissies>

De Geschillencommissie toetst in dit geval of Istia in redelijkheid heeft gehandeld. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken zijn bindend voor zowel ouders en de oudercommissie als Istia.