

## Klachtenreglement Fantaziehuis

Als kinderopvang organisatie werken we graag samen met ouders om onze kinderopvang te verbeteren. Waar mensen samenwerken is het belangrijk om verwachtingen uit te spreken en daar waar mogelijk de samenwerking te verbeteren. Binnen Fantaziehuis is *een klacht een gratis advies*. Samen met de ouder kijken we waar verbeteringen mogelijk zijn of verwachtingen moeten worden bijgesteld.

Fantaziehuis 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.

### Wat is een klacht

Waar verwachtingen niet worden vervuld leidt dit, wanneer dit een lange periode voortduurt meestal tot problemen. Het is van belang dat zowel de ouder als de organisatie in gesprek zijn en blijven voordat er problemen ontstaan.

Wanneer ouders een klacht hebben kunnen zij in de eerste plaats terecht bij de pedagogisch medewerker, de teamleider of manager van desbetreffende locatie/afdeling.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van onze ouders en/of hun kind. Wanneer het aangeven van verwachtingen en/of verbeterpunten niet leidt tot verbeteringen kan de ouder een klacht indienen.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### Hoe kan een klacht worden ingediend

Omdat wij als organisatie alle klachten zorgvuldig willen behandelen is er een klachtenformulier, genaamd "Uw klacht, onze kans". Dit formulier kan door de ouder rechtstreeks worden ingevuld op de website. Wanneer er een klacht binnenkomt wordt er binnen 5 dagen telefonisch contact gezocht met de ouder. Indien nodig volgt er binnen twee weken na indiening een schriftelijke reactie, daarna wordt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht. Doch uiterlijk binnen zes weken. Daarna ontvangt de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel, met daarin een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## Interne klachtenprocedure

Uitgangspunt bij de interne klachtenprocedure is dat de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld. De te volgen interne klachtenprocedure heeft tot doel uitingen van ongenoegen serieus te nemen, zodanig dat de organisatie het pedagogisch handelen en de dienstverlening blijvend kan verbeteren.

Klachten vragen om een positieve houding en benadering en een zorgvuldige behandeling. Klachten worden in alle opzichten vertrouwelijk behandeld.

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

## Registratie klachten

Alle schriftelijke klachten komen bij de manager kwaliteit binnen en gecoördineerd. Deze ziet er op toe dat de klachtenformulieren bij de juiste persoon komen en volgens procedure worden afgehandeld. De klachten worden geregistreerd en bewaard in het klachtendossier.

Per kwartaal stelt de manager kwaliteit een geanonimiseerd overzicht van klachten op. Dit overzicht wordt besproken in het teamleidersoverleg en in de Adviesraad.

De manager kwaliteit draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar in het eerstvolgend kalenderjaar een klachtenjaarverslag wordt opgesteld en wordt toegezonden aan de toezichthouder kinderopvang. De ouders worden via de nieuwsbrief op de hoogte gebracht van het klachtenjaarverslag.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan er informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang aangevraagd worden:

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

Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden.

## Geschillencommissie

Fantaziehuis is aangesloten bij de geschillencommissie.

Lukt het niet om via het Klachtloket Kinderopvang tot een oplossing te komen dan kan ervoor gekozen worden om de klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie. Ook de oudercommissie kan daar terecht.

Meer informatie via de website:

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