

## Klachtenregeling Stichting De Lentemorgen



Uw kind is bij de medewerkers van Stichting De Lentemorgen in goede handen. Echter, waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Als u vindt dat wij tekort geschoten zijn of ons niet aan afspraken houden dan horen wij dat graag van u.

Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u heeft het recht de interne klachtenprocedure over te slaan).

De klachtenregeling van De Lentemorgen is opgenomen in het werkplan. Deze regeling vertelt hoe te handelen bij klachten en geschillen. Deze regeling komt voort uit de Wet Kinderopvang en de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector.

### **I. Wat te doen bij een klacht? Interne klachtenprocedure**

Binnen De Lentemorgen zijn we er van doordrongen dat goed luisteren onderdeel is van een goede band die wij met ouders nastreven. Een open cultuur, waarin bereidheid is fouten in te zien en waarin we een lerende houding hebben, maken dat klachten goed bespreekbaar zijn bij ons.

Als er iets is, raden wij u aan om zo snel mogelijk te reageren. Uitstel maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst bespreekt u uw klacht met degene die het betreft, of het beste tot een oplossing kan komen. In de regel spreekt u eerst de pedagogisch medewerker aan, of in geval van een administratieve klacht onze Financieel Administrateur.

Kan in het gesprek de klacht opgelost worden, dan kan de medewerker volstaan met een mondelinge melding bij de leidinggevende. Als nodig, wordt door u of door de medewerker de leidinggevende betrokken om te komen tot een oplossing.

Kan daarmee de onvrede niet weggenomen worden, dan kunt u het bestuur van Stichting De Lentemorgen vragen zich erover te buigen. U dient dan een officiële klacht in. Daarvoor moet de klacht op schrift gesteld worden, via het standaardformulier of een zelf geformuleerde brief. U heeft het recht de leidinggevende daarbij om hulp te vragen.

Een officiële klacht verstuurt u binnen 2 maanden per post aan het bestuur: Lierstraat 11, 1312 JZ Almere

#### Behandeling van een officiële klacht

Na ontvangst van uw officiële klacht krijgt de leidinggevende opdracht een nader onderzoek in te stellen en betrokken personeelslid(leden) op de hoogte te brengen. De leidinggevende nodigt u binnen twee weken uit voor een gesprek en zal indien nodig ter voorbereiding daarop informatie inwinnen bij derden. Het gesprek heeft als doel het probleem helder te krijgen en met u kijken wat er nodig is om het probleem op te lossen.

Is een gesprek niet mogelijk, dan kan ook schriftelijk worden gereageerd op de klacht.

Als een klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De leidinggevende kan een bemiddelend gesprek tot stand brengen om te komen tot een oplossing.

De leidinggevende geeft binnen zes weken vanaf binnenkomst van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen en maatregelen om de klacht weg te nemen aan het bestuur. Na fiatting wordt dit kenbaar gemaakt aan de klager.

Kan de klager zich niet vinden in de beslissing van het bestuur, dan wordt de klager doorverwezen naar de Geschillencommissie, beschreven als externe klachtenregeling. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Daarmee wordt de klachtenprocedure afgesloten.

Een officiële klacht wordt toegevoegd aan het klachtendossier van betreffend jaar. Jaarlijks wordt het klachtendossier door het bestuur geëvalueerd. De oudercommissie en de GGD worden hierover door middel van het 'klachtenjaarslag' geïnformeerd. Dit verslag wordt toegevoegd aan de map met documenten die ter inzage voor ouders klaar ligt.

## **II. Wat te doen als er geen oplossing voor uw klacht gevonden wordt? Externe klachtenprocedure**

Wanneer geen oplossing voor uw klacht wordt gevonden, kunt u de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke Geschillencommissie:

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP DEN HAAG  
070 310 5310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

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

- De Lentemorgen niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- Wij het onderling niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;

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 verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij De Lentemorgen. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert de uitspraken op haar website.

## **Klachtenformulier Stichting De Lentemorgen**

Datum:	_____
Naam:	_____
	Voornaam                                  Achternaam
Adres:	_____
	Straat Postcode en Woonplaats
Telefoon:	_____
Emailadres:	_____

### **Omschrijving van de klacht en genomen stappen (graag met data):**

### **Aanvullende bijzonderheden die van belang kunnen zijn:**

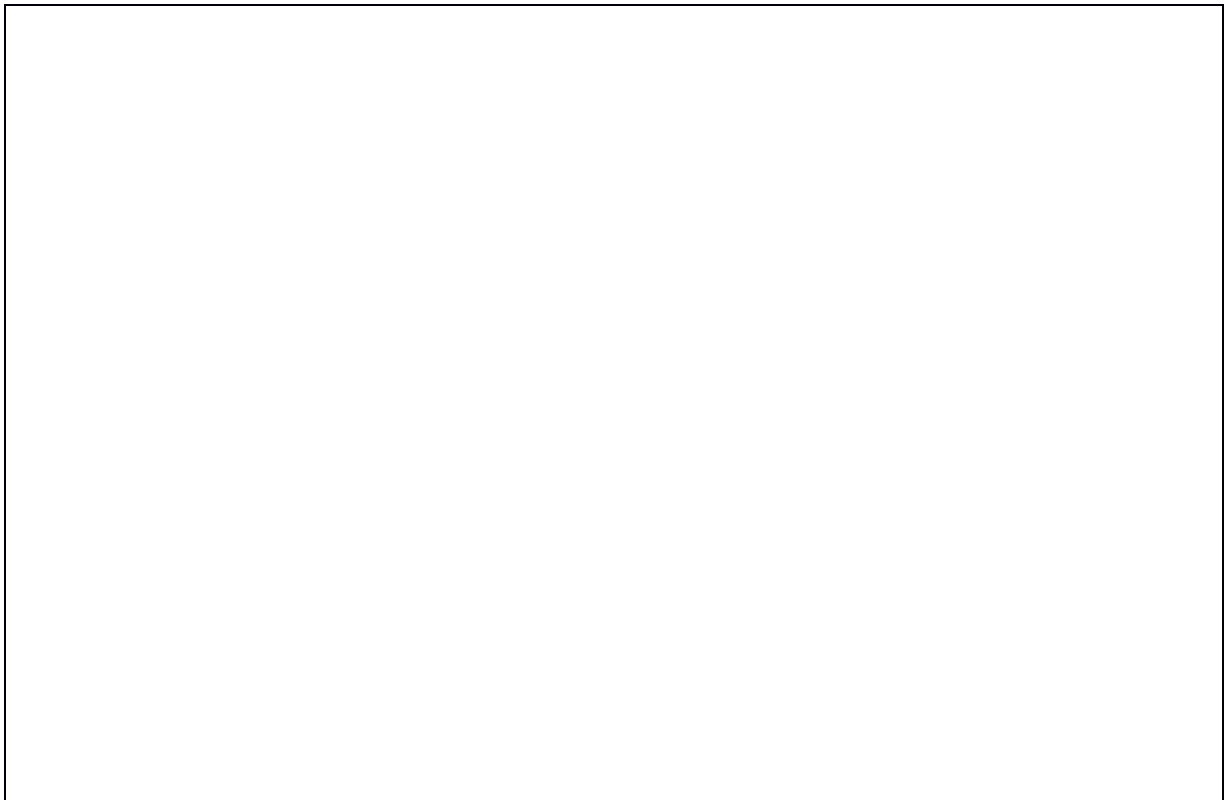
Formulier inleveren bij de bestuurssecretaris van Stichting De Lentemorgen

Lierstraat 11, 1312 JZ Almere

**Mijn suggestie voor het oplossen:**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their suggestions for solving the problem.

**In te vullen door de leidinggevende (onderzoek en afhandeling):**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the management to fill in with their research and handling of the issue.

Formulier inleveren bij de bestuurssecretaris van Stichting De Lentemorgen

Lierstraat 11, 1312 JZ Almere