

Klachtenreglement De Harlekijn
September 2023



*'De Harlekijn geeft extra **kleur**
aan het leven van kinderen!'*

<i>Klachtenreglement kinderopvang De Harlekijn</i>	<i>Versiedatum: september 2023</i>
<i>Eigenaar document: manager De Harlekijn</i>	<i>Document geldig tot: eventuele wijzigingen qua inhoud.</i>
	<i>Reden herzien: (jaarlijkse) update i.v.m. kwaliteitscyclus.</i>

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Definities	3
Als je ergens niet tevreden over bent:	4
Klachtenprocedure	4
1. Hoe dien je een klacht in?	4
2. Behandeling klacht door De Harlekijn	5
3. Geschillencommissie kinderopvang	6

Klachtenreglement

Inleiding

*wanneer er ouders staat wordt hiermee bedoeld: ouder(s) en verzorger(s). Voor de leesbaarheid wordt alleen het woord 'ouders' gebruikt

Ieder kind laten ontdekken en groeien in een veilige en vertrouwde omgeving, waarbij ze de ruimte hebben om hun talenten en vaardigheden te ontwikkelen zodat ze kunnen uitgroeien tot krachtige mensen in een veranderende wereld. Dit is waar de pedagogisch medewerkers van kinderopvang De Harlekijn elke dag voor zorgen.

Wij streven naar tevredenheid, maar evengoed kan er toch wel eens iets misgaan. Door je ongenoegen uit te spreken bij de pedagogisch medewerker of bij de leiding van De Harlekijn, kunnen vaak al veel problemen worden opgelost voordat zij een klacht worden.

In dit klachtenreglement leggen wij uit welke stappen je als ouder kunt zetten wanneer je een klacht hebt. Ook vertellen wij hoe De Harlekijn omgaat met de afhandeling van de klacht en welke mogelijkheden je als ouder nog meer hebt.



Definities

Organisatie:	Stichting kinderopvang De Harlekijn
Medewerker:	De (pedagogisch) medewerker, werkzaam bij Stichting kinderopvang De Harlekijn
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar je klacht binnenkomt. Deze medewerker zorgt ervoor dat de klacht met de betrokken medewerkers besproken wordt, dat de juiste stappen in het proces gevolgd worden binnen de afgesproken tijd. Bij De Harlekijn is de beleidsmedewerker kwaliteit verantwoordelijk voor deze werkzaamheden.
Manager:	Diegene die leiding geeft aan kinderopvang De Harlekijn
Bestuur:	Stichting Kinderopvang De Harlekijn heeft een bestuur met drie leden: een voorzitter, secretaris en penningmeester. De taak van het bestuur is om gezamenlijk te werken aan een ondernemende en vernieuwende kinderopvang.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvang De Harlekijn, 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 voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.



Als je ergens niet tevreden over bent:

Als je als ouder niet tevreden bent over de dienstverlening van kinderopvang De Harlekijn vragen wij je de 'klacht' direct te bespreken met de betrokken medewerker. Een gesprek kan een misverstand of onbegrip verminderen. In een gesprek kunnen ideeën en oplossingen besproken worden waarmee voor jou als ouder het probleem opgelost is en waar medewerkers goed mee kunnen werken. Het eerste aanspreekpunt bij ontevredenheid is de betrokken medewerker.

Als deze eerste stap niet leidt tot tevredenheid dan kun je de volgende stappen zetten:

2. Het indienen van een schriftelijke klacht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is te bereiken per email: klachtencommissie@kdvdeharlekijn.nl
3. Als stap één en twee niet tot passende oplossingen hebben geleid is er de mogelijkheid je klacht schriftelijk voor te leggen aan het toezichthoudend bestuur van de Harlekijn. Het bestuur is te bereiken per email: Bestuur@kdvdeharlekijn.nl

Bij De Harlekijn streven we ernaar dat de interne klachtenafhandeling leidt tot een bevredigende oplossing voor ouders en medewerkers. Naast deze interne afhandeling van je klacht heb je de mogelijkheid om informatie, advies en/of mediation op te vragen te bij het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of om je klacht (het geschil) bij de Geschillencommissie aan te melden. [Geschillencommissie kinderopvang](http://www.geschillencommissie-kinderopvang.nl). Kinderopvang De Harlekijn is aangesloten bij deze Geschillencommissie.

Klachtenprocedure

De (interne) klachtenprocedure bestaat uit een aantal onderdelen die hieronder beschreven worden. Het eerste onderdeel is bedoeld voor ouders: hoe dien je een klacht in. In het tweede onderdeel wordt beschreven hoe de klacht door De Harlekijn behandeld wordt en wat je van De Harlekijn kunt verwachten. Als laatste onderdeel staat kort beschreven hoe de Geschillencommissie Kinderopvang werkt.

1. Hoe dien je een klacht in?

- a) Je dient je klacht schriftelijk in, dit kan (ook) via een mail. klachtencommissie@kdvdeharlekijn.nl
- b) De tijd tussen het moment van de klacht en het indienen van de klacht is bij voorkeur niet te lang. Kinderopvang De Harlekijn ziet zes weken als een redelijke termijn.



- c) Schrijf in je klacht de datum, je naam en adres, de locatie en de groep. Geef een omschrijving van je klacht: wat is er gebeurd, wanneer is dit gebeurd, wie was erbij betrokken en misschien kun je ook aangeven wat er verbeterd kan worden door medewerkers van De Harlekijn.

2. Behandeling klacht door De Harlekijn

- a) De klachtenfunctionaris zorgt ervoor de inhoud van de klacht bij de betrokken medewerker komt. Ook wordt de klacht geregistreerd zodat de gestelde termijnen volgens afspraak gehanteerd worden.
- b) De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd door de klachtenfunctionaris aan de ouder.
- c) De klachtenfunctionaris houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d) Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een, daarbij passend, onderzoek ingesteld.
- e) Als de klacht gaat over (een vermoeden) van kindermishandeling, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt dan afgesloten en ouders worden hiervan op de hoogte gesteld.
- f) Als de klacht over een medewerker gaat, wordt de klacht eerst besproken met de medewerker en heeft de medewerker de mogelijkheid om mondeling of schriftelijk reageren.
- g) De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn waardoor dit niet lukt. In dat geval wordt de ouder hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- h) De ouder ontvangt een schriftelijk en inhoudelijke reactie over de klacht met eventuele verbetervoorstellen.
- i) Als een ouders hiermee akkoord gaat wordt er een concreet termijn afgesproken waarbinnen eventuele maatregelen/ oplossingen gerealiseerd worden.
- j) Als ouders niet akkoord gaan met de reactie van De Harlekijn op hun klacht kunnen zij hun klacht met de daarbij horende reactie via mail indienen bij het toezichthoudend bestuur van De Harlekijn. Bestuur@kdvdeharlekijn.nl. Informatie over de klachtenprocedure van het bestuur kun je bij het bestuur opvragen.



3. Geschillencommissie kinderopvang

- a) Wanneer de afhandeling van je klacht door kinderopvang De Harlekijn niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heb je de mogelijkheid je te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- b) Je kunt je als ouder rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie als het niet mogelijk is dat je onder de gegeven omstandigheden de klacht bij De Harlekijn kunt indienen.
- c) Ook als de klacht niet binnen zes weken afgehandeld is door De Harlekijn, kun je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.
- d) Je klacht moet binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij De Harlekijn, bekend te zijn gemaakt bij de Geschillencommissie.

Voor meer informatie over de werkwijze van het indienen van een klacht bij deze commissie verwijzen wij je naar de website van de Geschillencommissie.

[Hoe-werkt-de-geschillencommissie?](#)

[Brochure Geschillencommissie kinderopvang](#)

