



De Bibelebouseberg

opvang kinderen

Interne klachtenregeling

juli 2024

Inhoud

Inleiding	3
Voordat u een interne klacht indient	3
Waarover kunt u een interne klacht indienen?	3
Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?	3
Klachtenregeling De Bibelebouseberg	4
1. Definities	4
2. Indienen van een interne klacht.....	5
3. Behandeling van de interne klacht.....	5
4. Externe klachtafhandeling	6
5. Klachtenverslag	6

Inleiding

Bij De Bibelebouseberg doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven wij onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders *). De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#)

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker **) of leidinggevende zijn als het om een situatie bij de groep gaat, of een leidinggevende of administratief medewerker, wanneer het over uw overeenkomst of de facturatie gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u schriftelijk een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct schriftelijk een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag, brengen wij onder de aandacht van ouders en bespreken wij met het Ouderklankbord. Ook sturen wij het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn wij volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe wij deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij De Bibelebouseberg een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen wij eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

*) Waar in deze notitie is geschreven over ouders dient ook verzorgers gelezen te worden.

**) Waar in deze notitie is geschreven over mannelijke vorm dient ook de vrouwelijke vorm gelezen te worden.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, De Bibelebouseberg dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van De Bibelebouseberg te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen zes weken) een beoordeling van uw klacht van De Bibelebouseberg heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij De Bibelebouseberg indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling De Bibelebouseberg

1. Definities

Organisatie:	Opvang Kinderen De Bibelebouseberg BV.
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij De Bibelebouseberg gebruik maakt of heeft gemaakt.
Ouderklankbord:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	de Handelsregisterwet 2007 degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of het Ouderklankbord die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, ZZP-ers, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de beleidsmedewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissie (Ouderklankbord) en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden en bijlagen.

2. Indienen van een interne klacht

- 2.1. U kunt bij ons een schriftelijke klacht indienen over:
 - een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
 - een werkwijze of regel bij De Bibelebouseberg;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).
- 2.2. Wij vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met onze beleidsmedewerker (ook klachtenfunctionaris) 0346-551853. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.
- 2.3. Wacht niet te lang met het indienen van uw schriftelijke klacht. Wij vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien wij twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.
- 2.4. In uw schriftelijke klacht moeten de volgende gegevens staan:
 - Datum waarop u de klacht indient.
 - Uw naam, adres en telefoonnummer.
 - De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker.
 - Naam organisatie en eventueel ook de (speel-)groep waar uw klacht over gaat.
 - Omschrijving van de klacht.
- 2.5. U dient uw klacht in bij de klachtenfunctionaris.

3. Behandeling van de interne klacht

- 3.1. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht van de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2. De klachtenfunctionaris al dan niet in samenspraak met de leidinggevende van De Bibelebouseberg, draag er zorg voor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de 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.
- 3.3. De klachtenfunctionaris en/of leidinggevende van De Bibelebouseberg houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5. De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken na schriftelijke indiening, afgehandeld.
- 3.6. De klager ontvangt van de klachtenfunctionaris of leidinggevende van De Bibelebouseberg een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;

- de redenen waarom De Bibelebouseberg tot dit oordeel is gekomen;
- als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen De Bibelebouseberg neemt en binnen welke concrete termijn deze zullen worden uitgevoerd.

3.7. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1. Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van De Bibelebouseberg te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen zes weken) een beoordeling van uw klacht van De Bibelebouseberg heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij De Bibelebouseberg indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2. U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij De Bibelebouseberg heeft ingediend.

4.3. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en De Bibelebouseberg zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1. De Bibelebouseberg maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan met betrekking tot onze enige locatie aan de Buitenweg 26-d te Maarssen, ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- de manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- het aantal klachten en de aard van de behandelde klachten per klacht;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per klacht;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen inclusief vermelding van het referentienummer.

5.2. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3. De Bibelebouseberg stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

- 5.4. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt De Bibelebouseberg geen klachtenverslag op. In dat geval wordt in het jaarverslag V&G van het betreffende kalenderjaar vermeld dat er in dat jaar geen interne klachten zijn geweest, noch geschillen bij de Geschillencommissie. De GGD ontvangt jaarlijks van ons vóór 1 juni het certificaat klachtenvrij van de Geschillencommissie over het voorgaande jaar. Mocht het zo zijn dat wij in een jaar niet geschilvrij zijn, dan zullen wij vóór 1 juni een klachtenverslag opstellen en deze verzenden naar de GGD.
- 5.5. De Bibelebouseberg maakt tenminste aan alle ouders met wie een contract is afgesloten door middel van onze eerstvolgende nieuwsbrief kenbaar, dat het klachtenverslag beschikbaar is en dat zij dit digitaal kunnen lezen op onze website achter de ouderlogin. Zijn er in een jaar geen interne klachten/geschillen zijn geweest, dan kunnen ouders dit terug te lezen in het jaarverslag V&G welke eveneens uiterlijk vóór 1 juni achter de ouderlogin op de website wordt gepubliceerd.

Het jaarverslag V&G is een vast agendapunt voor het Ouderklankbord in één van de eerste vergaderingen van het nieuwe jaar. Een eventueel klachtenverslag zal daar altijd aan worden toegevoegd.