

## Klachtenreglement

---

Zonnekinderen doet er alles aan om dagelijks goede kinderopvang te bieden. Desondanks is het mogelijk dat je niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening. We vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kan als dit het geval is. In dit klachtenreglement staat beschreven op welke wijze je jouw ontevredenheid kenbaar kan maken.

### Klachtenprocedure: onvrede of klacht

Zonnekinderen heeft in het kader van de Wet Kinderopvang dit klachtenreglement en een interne procedure klachtenafhandeling opgesteld. Deze procedure beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. We vinden het prettig als je jouw onvrede of klacht zo snel mogelijk bespreekbaar maakt bij de betrokken personen.

Bij Zonnekinderen kinderopvang kan je jouw onvrede uiten of een klacht indienen over:

- Het gedrag richting een ouder of kind van een (ingehuurde) medewerker van Zonnekinderen;
- Een werkwijze of beleid binnen Zonnekinderen;
- De overeenkomst tussen jou en Zonnekinderen;
- Overige situaties binnen Zonnekinderen.

Wanneer je als klant ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen de organisatie, vragen wij je ons dit persoonlijk te laten weten. Bij voorkeur kun je jouw onvrede eerst bespreekbaar maken bij de direct betrokkene. Als dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kun je een formele klacht indienen. Een formele klacht kun je uitsluitend schriftelijk indienen, op onze site kunt je vinden welke gegevens je we nodig hebben. Verderop staat beschreven hoe de procedure voor een formele klacht verloopt.

### Waar kan je terecht met jouw onvrede/ klacht?

#### Bij de pedagogisch medewerker

Ben je niet tevreden over de verzorging van je kind of de gang van zaken op de groep of de locatie dan kun je altijd terecht bij de pedagogisch medewerker van jouw kind. De pedagogisch medewerker is voor jou het eerste aanspreekpunt. Je kunt je onvrede bespreken tijdens het brengen of halen van je kind of indien gewenst een afspraak maken om er over te praten.

#### Bij de locatiemanager

Kom je er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kun je een afspraak maken met de manager van de locatie. Indien gewenst kun je ook direct contact opnemen met de locatiemanager.

#### Bij de afdeling Customer Care

Ben je niet tevreden over bijvoorbeeld de plaatsing van je kind of de facturering dan kun je rechtstreeks contact opnemen met onze afdeling Customer Care.

## Bemiddeling door de regiomanager

Wanneer je onvrede of klacht onvoldoende behandeld is of niet kan worden opgelost door de opvangcoördinator of afdeling dan kun je je richten tot de regiomanager. De regiomanager kan bemiddelen bij het zoeken naar een oplossing.

## Formele klacht

Kom je er in het persoonlijk contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij je om je klacht formeel kenbaar te maken zie hiervoor onze website. De klacht komt dan binnen bij onze klachtenfunctionaris die de verdere afhandeling conform de procedure bewaakt.

### 1. *Indienen klacht*

- 1.1 Een formele klacht dient via het daarvoor bestemde formulier op de website te worden ingediend.
- 1.2 De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Om de klacht in behandeling te kunnen nemen dient het klachtenformulier volledig te zijn ingevuld. De klacht dient voorzien te zijn van dagtekening, naam en (e-mail)adres van de indiener, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 1.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Het kan voorkomen dat de indiener na deze stappen nog steeds een klacht heeft, deze kan opnieuw kenbaar worden gemaakt.

### 2. *Behandeling klacht*

- 2.1 De klachtenfunctionaris (projectmanager Customer Care) draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht;
- 2.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht;
- 2.3 De klachtenfunctionaris houdt de indiener op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- 2.4 Zonnekinderen zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht;
- 2.5 Als de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren;
- 2.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de indiener hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld;
- 2.7 De indiener ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief de toelichting op het oordeel of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is en concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd;
- 2.8 Wanneer de indiener niet tevreden is over het oordeel of de afhandeling van de interne klacht, kan deze voorgelegd worden aan het klachtenloket Kinderopvang of direct bij de Geschillencommissie.

### 3. Externe klachtafhandeling

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kun je als klant informatie, advies en/of mediation inwinnen bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag of het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de Geschillencommissie vind je op de website van de Geschillencommissie.

- 3.1 Als interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de indiener mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
- 3.2 De indiener kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie als van de indiener redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 3.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij Zonnekinderen ingediend te worden bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar zowel de indiener als Zonnekinderen zich aan moet houden, dit wordt door de Geschillencommissie gecontroleerd.

#### **Geschillencommissie Kinderopvang**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Klachtenverslag**

Zonnekinderen maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staat:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- Een korte beschrijving van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

Zonnekinderen stuurt het klachtenverslag naar de betreffende GGD en brengt het klachtenverslag ook onder de aandacht bij de ouders en oudercommissie.