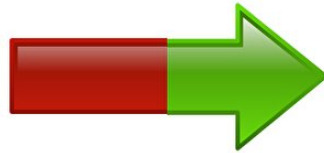


Klachten beleid  
(KLACHTEN)



*KINDEROPVANG TOPPIE*

OPGESTELD DOOR: V.H. VOS & L.M. SCHIPPER  
& TOPPIE TEAM  
OPGESTELD TE: HILVERSUM  
DATUM: OKTOBER 2003  
LAATST GEWIJZIGD: JANUARI 2020

## **INHOUDSOPGAVE**

1. VOORWOORD
2. COMMUNICATIE MET OUDERS
3. COMMUNICATIE ONDERLING
4. OUDERCOMMISSIE
5. KLACHTENREGLEMENT
  - 5.1. Intakegesprek
  - 5.2. Klacht betreft dagelijkse gang van zaken
  - 5.3. Klacht betreft beleid of organisatie
  - 5.4. Formele klacht
  - 5.5. Interne klachtenafhandeling
  - 5.6. Externe klachtenafhandeling

## **1. VOORWOORD**

Kinderopvang Toppie heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenbeleid met een klachtenreglement opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Dit beleid wordt door alle pedagogisch medewerkers van Toppie gelezen en iedereen werkt volgens deze methode. Dit plan staat niet vast, het wordt regelmatig doorgenomen op de vergaderingen en aangevuld of veranderd wanneer dit nodig is. Dit plan is voor pedagogisch medewerkers om door te nemen, voor ouders en nieuwe ouders en leden van de oudercommissie.

Er wordt in dit plan uitgelegd hoe de klachtenprocedure gaat.

Hoe gaan we hiermee om en wat gebeurt er wanneer er onderling niet uit te komen is.

## **2. COMMUNICATIE MET OUDERS**

Een goede communicatie met ouders en de mensen van Toppie is erg belangrijk. Tijdens het brengen en halen kan er even kort met de pedagogisch medewerker worden gesproken. Zij probeert haar tijd zo goed mogelijk te verdelen tussen de verschillende ouders. Zo weten de medewerkers ook wat er speelt bij de ouders, en op deze manier kunnen we al vaak ontevredenheid oplossen bij de ouders, zonder dat het een klacht hoeft te worden.

Als ouders vragen aan Varna, Liesbeth of de vestigingsmanager hebben kunnen zij altijd mobiel bellen of naar het kantoor op de Holleweg (035-5414647).

Ook kan er een mail gestuurd worden naar [kdv@kdvtoppie.nl](mailto:kdv@kdvtoppie.nl).

Als het nodig is, kan er altijd een afspraak worden gemaakt.

## **3. COMMUNICATIE ONDERLING**

Op Toppie worden alle bijzonderheden bijgehouden in een overdracht schrift. Dit kan zijn wat ouders door hebben gegeven, maar ook als er op de dag iets is gebeurd.

Alle medewerkers van de groep zijn zo overal van op de hoogte, en kunnen ook makkelijker dingen terugkoppelen naar ouders en collega's.

Bijzonderheden van de kinderen worden in de bijzonderheden map aangepast, en waar nodig ook op de lijsten in de kast.

Elke maand is er een vergadering waar al het personeel bij moet zijn. In deze vergaderingen worden onder andere beleidsplannen besproken zoals vermeld op de jaarplanning beleidsplannen.

De vestigingmanager is altijd bereikbaar voor vragen, opmerkingen en gesprekken. Als ouders ergens ontevreden over zijn, dan is er altijd ruimte om dit te bespreken. We streven ernaar om 3x per jaar personeel gesprekken te hebben. Tijdens deze gesprekken komen ook de ouders aan bod.

## **4. OUDERCOMMISSIE**

Er zijn een aantal ouders die de oudercommissie vertegenwoordigen. Dit zijn minimaal drie en maximaal vijf ouders van de Hilvertsweg en de Holleweg, en minimaal twee en maximaal drie ouders van de Hendrik Smitstraat.

De oudercommissie komt ongeveer viermaal per jaar samen met Varna of Liesbeth en de vestigingsmanager. De notulen van deze vergaderingen verschijnen op de besloten pagina's van de website.

## **5. KLACHTEN REGLEMENT**

### **5.1 Intakegesprek**

Wanneer de ouder op Toppie komt wordt hij uitgenodigd voor een intakegesprek. In dit gesprek komen alle zaken rondom Toppie aan de orde. De intakegesprekken vinden altijd plaats met de vestigingsmanager en als het mogelijk is met de pedagogisch medewerker van de groep waarin het kind komt.

Wij hebben een open houding, wij zullen in het intakegesprek al proberen met de ouder een persoonlijk contact te krijgen. Zodat wanneer de ouder later eventueel een klacht heeft het een kleine stap zal zijn om naar ons toe te komen.

Tijdens dit intakegesprek wordt al in het kort benoemd hoe de klachtenprocedure op Toppie gaat. Dit staat ook in de intake brief vermeld.

### **5.2 Klacht betreft de dagelijkse gang van zaken**

Indien de ouder een klacht heeft wordt dit in de meeste gevallen in eerste instantie besproken met de pedagogisch medewerker.

Zij geeft aan de leidinggevende de aard van de klacht door en welke oplossing is besproken met de ouder. De leidinggevende noteert de klacht en de eventuele oplossing altijd in de klachtenregistratie. Kan de klacht niet tussen de pedagogisch medewerker en de ouder opgelost worden, dan vraagt de pedagogisch medewerker een gesprek aan met haarzelf, de ouder en de leidinggevende. Dit gesprek vindt binnen een week na de aanvraag plaats.

### **5.3 Klacht betreft het beleid of organisatie**

Gaat de klacht over het beleid of organisatie, dan wordt de ouder door de pedagogisch medewerker doorverwezen naar de leidinggevende. De leidinggevende maakt direct een afspraak met de ouder om de klacht te bespreken, dit gesprek zal binnen een week na aanvraag plaatsvinden.

Wanneer een ouder een klacht direct wil bespreken met Varna Vos of Liesbeth Schipper zal het voor de ouder een kleine moeite zijn om contact met ons te vinden. Zij zijn regelmatig aanwezig op de vestigingen, daarnaast hebben wij een mobiel telefoonnummer:

Varna Vos 06-27036749 of Liesbeth Schipper 06-50665945.

### **5.4 Formele klacht**

Bij een formele klacht dient de klacht schriftelijk ingediend te worden, binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht. De klacht wordt voorzien van een dag tekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

Toppie zal altijd proberen om samen met de ouder een passende oplossing voor de klacht te zoeken. Indien dit niet naar tevredenheid van de ouder is, kan de ouder contact opnemen met het externe klachtenbureau.

Wanneer een ouder direct een extern klachtenbureau wil inschakelen kan dat uiteraard ook. Toppie is aangesloten bij de Geschillencommissie. Informatie over deze klachtencommissie is te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Het nummer van de geschillencommissie is **070-3105310**

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt dan daarmee afgesloten.

### **5.5 Interne klachtenafhandeling:**

Na het indienen van een formele klacht, wordt de klager op de hoogte gehouden van de voortgang van de klacht.

Afhankelijk van de aard van de klacht en inhoud van de klacht wordt er een onderzoek ingesteld.

Indoende klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht. We streven ernaar dat de klacht in ieder geval binnen een termijn van 6 weken wordt afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **5.6 Externe klachtenafhandeling:**

Indien interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, of als er binnen 6 weken geen afhandeling van de klacht is geweest, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de geschillencommissie. Zie voor gegevens punt 5.4.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Toppie, gemeld te zijn bij de geschillencommissie. Zij handelen de klacht verder af.

Alle opmerkingen, klachten en eventuele oplossingen worden door Toppie geregistreerd in de klachtenregistratie.