

## Klachtenprocedure Peuterspeelzaal & BSO Stichting Kinderopvang Ithaka

### 1. Doel van de klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe ouders/verzorgers en andere betrokkenen een klacht kunnen indienen, hoe deze wordt behandeld en binnen welke termijnen. Het doel is om klachten zorgvuldig, transparant en tijdig af te handelen en de kwaliteit van de opvang te waarborgen.

### 2. Uitgangspunten

- Ouders en verzorgers moeten zich vrij voelen om klachten te uiten zonder negatieve gevolgen.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- De organisatie streeft naar een snelle en oplossingsgerichte aanpak.
- De procedure voldoet aan de Wet Kinderopvang.

### 3. Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van ongenoegen over:

- De kwaliteit van de opvang of begeleiding
- De omgang met kinderen of ouders
- Communicatie of organisatie
- Veiligheid, hygiëne of pedagogisch handelen
- Administratieve of financiële zaken

### 4. Stap 1: Bespreek de klacht intern

De eerste stap is altijd om de klacht te bespreken met de direct betrokkene(n):

- De pedagogisch medewerker
- De leidinggevende
- De directeur

**Doel:** het probleem rechtstreeks en snel oplossen.

**Reactietermijn:** binnen **5 werkdagen** ontvangt de ouder een terugkoppeling of een uitnodiging voor een gesprek.

### 5. Stap 2: Formele klacht indienen

Als de klacht na stap 1 niet is opgelost, kan de ouder een formele klacht indienen bij de leiding van de organisatie.

**Manieren om in te dienen:**

- Schriftelijk (brief)
- Per e-mail
- Via een klachtenformulier (indien aanwezig)

**Vereiste informatie:**

- Naam en contactgegevens van de ouder
- Naam van het kind
- Omschrijving van de klacht
- Datum van het incident
- Eventuele eerdere stappen die zijn genomen

**Bevestiging:** binnen **5 werkdagen** ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

## 6. Onderzoek en behandeling

De leidinggevende of klachtenfunctionaris:

- Beoordeelt de klacht
- Verzamelt informatie (gesprekken, documenten, observaties)
- Kan ouders uitnodigen voor een gesprek
- Bepaalt welke maatregelen eventueel nodig zijn

**Doorlooptijd:** uiterlijk binnen **6 weken** ontvangt de ouder een schriftelijke reactie met:

- Bevindingen van het onderzoek
- Conclusie
- Eventuele maatregelen

Indien de behandeling langer duurt, wordt de ouder hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld.

## 7. Stap 3: Externe klachtenbehandeling (Geschillencommissie Kinderopvang)

Indien de interne afhandeling niet tot tevredenheid leidt of de wettelijke termijnen worden overschreden, kan de ouder de klacht voorleggen aan:

### De Geschillencommissie Kinderopvang

De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij Stichting Kinderopvang Ithaka ingediend te worden bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar zowel de indiener als Stichting Kinderopvang Ithaka 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)

De ouder kan hier een geschil indienen binnen **12 maanden** nadat de klacht bij de organisatie is gemeld.

## 8. Registratie en evaluatie

De organisatie:

- Registreert alle klachten (anoniem waar mogelijk)
- Analyseert jaarlijks de aard en hoeveelheid klachten
- Neemt verbetermaatregelen waar nodig
- Bespreekt uitkomsten binnen het team

## 9. Vertrouwelijkheid

- Alle klachten worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de AVG.
- Gegevens worden niet gedeeld met derden zonder toestemming.

## 10. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt in werking op: 1 januari 2025

Laatste herziening: april 2025