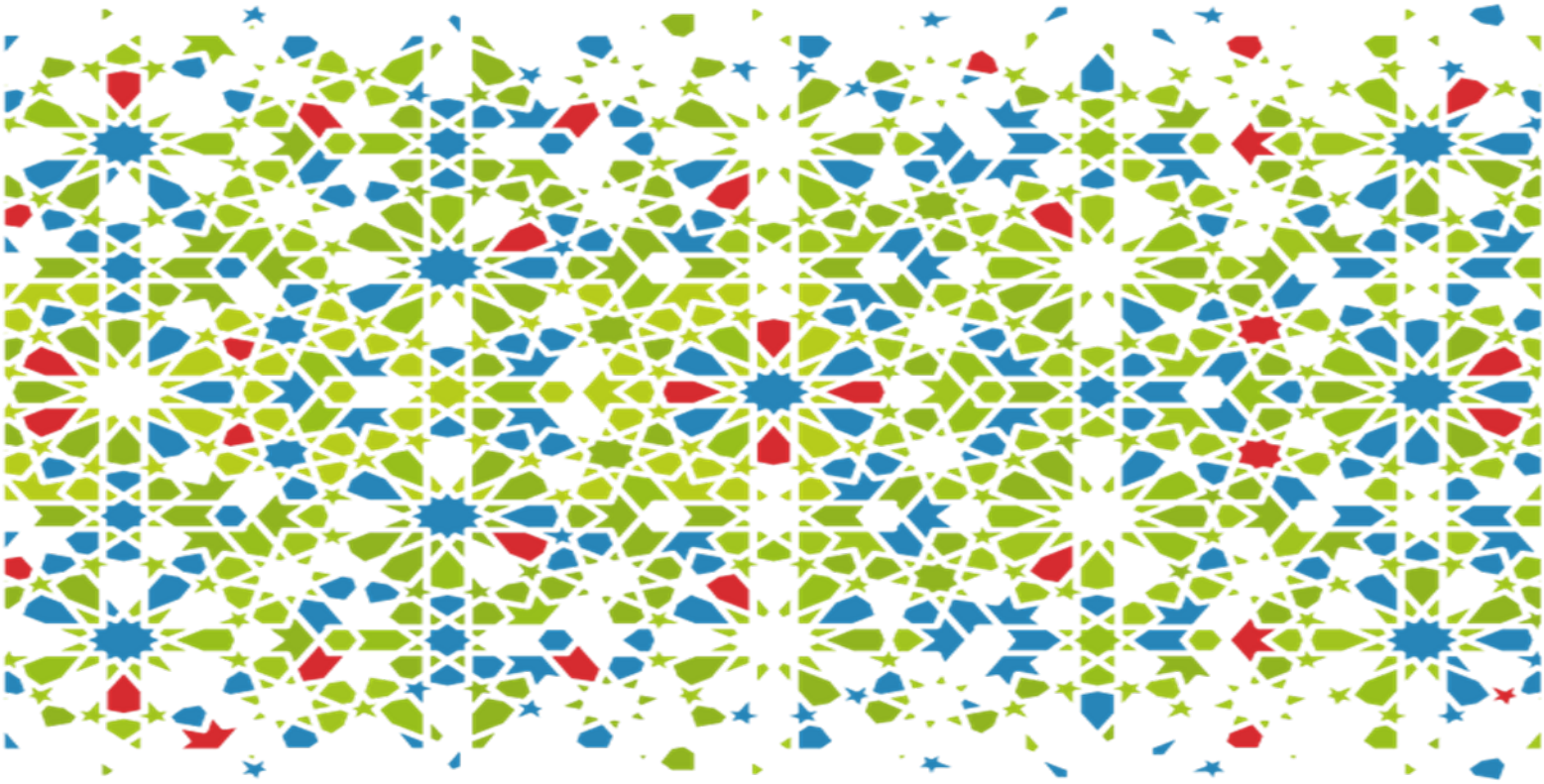
AL AMANA
Islamitische basisschool

# Kindcentrum Al Amana

# Interne en externe klachtenregeling



# Inhoud


1. Inleiding ..... 3
   1.1 Samen oplossen ..... 3
   1.2 Definities ..... 3
2. Voortraject klacht ..... 4
   2.1 Indienen klacht ..... 4
   2.2 Behandeling klacht ..... 4
   2.3 Externe klachtafhandeling ..... 4
3. Externe klachtenprocedure ..... 5
   3.1 Waarover kunt u een klacht indienen? ..... 5
   3.2 Enkele voorbeelden van mogelijke klachten zijn: ..... 5
   3.3 Niet behandeld worden ..... 5
   3.4 Onafhankelijk en deskundig ..... 5
   3.5 Hoe gaat u te werk? ..... 5
      3.5.1 Stap 1: Klacht bespreken ..... 5
      3.5.2 Stap 2: Inschakeling klachtenloket ..... 6
      3.5.3 Stap 3: Bemiddeling ..... 6
      3.5.4 Stap 4: MediaBon ..... 6
      3.5.5 Stap 5: Geschil ..... 6

Klachtenformulier ..... 8

# 1. Inleiding

## 1.1 Samen oplossen

**Stichting Kindcentra Al Amana** heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende, zij is regelmatig op de locatie aanwezig.

Eventueel kan zij ook gemaild worden: ikc@alamana.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Hier wordt het klachtenformulier voor gebruikt.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Voor informatie, advies en mediation kunnen klanten terecht bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket –kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:

h]ps://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/media/2212/knd-reglement.pdf. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie staat beschreven in het klachtenreglement van de Externe klachtenprocedure.

## 1.2 Definities

- Organisatie: Stichting kindcentra Al Amana (bso en peutergroep)
- Medewerker: De medewerker, werkzaam bij **Al Amana**
- Klachtenfunctionaris: De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit naam van het schoolbestuur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris i.c. de leidinggevende
- Schoolbestuur: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
- Ouder: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, 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.

# 2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leiding en/of schoolbestuur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## 2.1 Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (zie hiervoor het klachtenformulier). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Meer informatie over de meldcode is te vinden in het beleid van **Al Amana**.

## 2.2 Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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 klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 4 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## 2.3 Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtenprocedure niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 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 indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
- Meer informatie is te vinden in het hiernavolgend document Externe klachtenprocedure.

# 3. Externe klachtenprocedure

U bent ergens niet tevreden over. Dat kan gebeuren, ondanks dat we keihard werken om ouders en de kinderen die aan ons toevertrouwd zijn zoveel mogelijk tegemoet te komen. **We willen natuurlijk graag uw klacht serieus nemen en deze samen met u proberen op te lossen.** Lukt dit niet, of u wilt zich direct wenden tot een externe klachtencommissie, dan is dit ook mogelijk.

U kunt dan altijd terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke en deskundige commissie, die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en gastouderopvang.

**Stichting Kindcentra Al Amana** is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze Geschillencommissie werkt voor organisaties in en buiten Zuid-Holland. De commissie behandelt klachten van gebruikers van een kinderopvang die aangesloten is bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Ouders/verzorgers die gebruik (willen) maken, of gebruik gemaakt hebben van een kinderopvang kunnen daar een klacht indienen.

## 3.1 Waarover kunt u een klacht indienen?

Uw klacht kan gaan over handelingen of beslissingen van **Al Amana** waarvan uw kind of uzelf nadeel ondervindt. U kunt ook een klacht hebben als wij naar uw mening in gebreke zijn gebleven, bijvoorbeeld door een handeling of beslissing niet uit te voeren.

## 3.2 Enkele voorbeelden van mogelijke klachten zijn:

- U bent het niet eens met een rekening;
- Uw kind wordt niet geplaatst en u vindt dat onterecht, omdat u al mondeling een toezegging gekregen heeft;
- U bent het niet eens met de manier waarop uw kind in een bepaalde situatie is behandeld;
- U heeft het gevoel dat er niet naar uw vragen of wensen geluisterd wordt;
- U bent ontevreden over een medewerker.

## 3.3 Niet behandeld worden

Anonieme klachten. Wel kunt u verzoeken uw naam niet bekend te maken bij ons. De Geschillencommissie Kinderopvang laat u weten of het mogelijk is de klacht dan toch te behandelen.

## 3.4 Onafhankelijk en deskundig

De Geschillencommissie Kinderopvang is een commissie waarin verschillende partijen vertegenwoordigd zijn. Dat zijn juristen, pedagogen en deskundigen op het gebied van kinderopvang en management. U kunt rekenen op een onafhankelijk en deskundig oordeel. De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijk onderdeel van JSO Expertisecentrum voor Jeugd, Samenleving en Opvoeding. De commissie opereert geheel zelfstandig. Ze heeft een geheimhoudingsplicht, dus uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

## 3.5 Hoe gaat u te werk?

### 3.5.1 Stap 1: Klacht bespreken

Heeft u een klacht of zit u ergens mee? Bespreek dit dan eerst met de pedagogisch medewerker, die verantwoordelijk is voor uw kind. Komt u er samen toch niet uit, breng dan leidinggevende op de hoogte.

Veel ouders vinden het lastig om die kritiek te uiten omdat zij vrezen dat dit gevolgen kan hebben voor de opvang van hun kind. Een verkeerde gedachte, want het geven van feedback is altijd welkom en pakt vaak positief uit. Als wij weten dat u als ouder(s) iets vervelend vindt, kunnen wij er iets aan doen.

Vraag naar de interne klachtenregeling bij onze opvang. Ga het gesprek aan en zorg dat het schriftelijk vastgelegd wordt. Betreft het een klacht die mogelijk ook voor andere ouders relevant is, dan doet u er verstandig aan om ook de oudercommissie op de hoogte te stellen. De oudercommissie is echter geen klachtencommissie en kan uw klacht niet behandelen. Wel kan de commissie naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid van onze organisatie.

### 3.5.2 Stap 2: Inschakeling klachtenloket

Komt u er niet uit met ons, dan kunt u uw klacht of verschil van inzicht bij het Klachtenloket Kinderopvang melden. Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis.

Het Klachtenloket probeert samen met u te kijken hoe u uw klacht het beste kunt oplossen. Er is nog geen sprake van een formele klacht die door de Geschillencommissie wordt behandeld (zie stap 5). Wel moet u hierbij uw gegevens doorgeven. Een klacht anoniem melden is niet mogelijk.

### 3.5.3 Stap 3: Bemiddeling

Zodra uw klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen u en **Al Amana**. Als het Klachtenloket meer informatie van u nodig heeft, zal het contact met u opnemen. Het streven is om de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

U kunt de klacht schriftelijk via het klachtenformulier op hun website indienen of een e-mail versturen of u kunt ze bellen op: 0900-1877 (bereikbaar: maandag t/m vrijdag tussen 9 en 16). Het klachtenformulier is voor zowel ouders als oudercommissies bedoeld.

### 3.5.4 Stap 4: Mediation

Het kan voorkomen dat het vertrouwen tussen u en ons te ernstig is geschaad, bijvoorbeeld omdat het verschil van inzicht te groot is of omdat er te veel dingen zijn gebeurd. Als bemiddeling dan niet lukt, kan het Klachtenloket u adviseren gebruik te maken van mediaton.

Een mediator gaat samen met u en ons rond de tafel zitten om samen tot een oplossing te komen. Een mediator is hiervoor opgeleid, geeft geen oordeel en is onpartijdig. Mediaton is in veel conflicten mogelijk. Voorwaarde is wel dat beide partijen vrijwillig meewerken.

Als het Klachtenloket u mediaton adviseert, dan komt u in aanmerking voor maximaal twee dagdelen gratis mediaton.

### 3.5.5 Stap 5: Geschil

Kiest u niet voor bemiddeling of mediaton of komt u er nog altijd niet uit met ons, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd.

De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en consumenten beoordeelt. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar u en de ondernemer, beoordelen het geschil en doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden.

Aan een geschil zijn wel kosten verbonden, namelijk 25 Euro. Wordt u door de Commissie in het gelijk gesteld, dan krijgt u deze kosten terug.

**Klachtenloket Kinderopvang**
Postbus 96802
2509 JE Den Haag

I www.klachtenloket-kinderopvang.nl

T 0900 1877

E info@klachtenloket-kinderopvang.nl

# Klachtenformulier

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van uw kind :

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Wat is uw klacht?
(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?