



X.XX XXX

Werkveld

Aves kinderopvang

Datum

26 november 2024

Instemming/Advies GMR

Vastgesteld CvB

2 december 2022

| Klachtenregeling

Aves Kinderopvang



Inhoudsopgave

Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Definities.....	4
2. Indienen van een interne klacht.....	6
3. Behandeling van de interne klacht	7
4. Externe klachtafhandeling.....	8
5. Klachtenverslag.....	8



Voorwoord

Voor u ligt de Klachtenregeling van Aves Kinderopvang. Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van het kindcentrum (een veilige plek voor iedereen).

Alle ouders/verzorgers van kinderen bij Aves kinderopvang kunnen een klacht indienen. Deze kan betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van de houder en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van het kindcentrum.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met de klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de opvang zullen in onderling overleg tussen ouders, kinderen en personeel op een juiste wijze worden afgehandeld. Als dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of als de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Aves wil dat klachten serieus worden opgepakt. Aves wil daar uitermate transparant in zijn. Daarom zal deze regeling vermeld worden op de website van Aves en zal benoemd worden bij de kindcentra, bijvoorbeeld in de schoolgidsen.

Vaststelling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het college van bestuur van Aves op 2 december 2024.

Jos Timmermans , voorzitter CvB



1. Definities

Dit reglement verstaat onder:

Begrip	Omschrijving
Organisatie	Stichting Aves Kinderopvang
Bevoegd gezag	de stichting Aves, vertegenwoordigd door het college van bestuur of de voorzitter of een lid daarvan;
Klacht	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen;
Ouder	een ouder/voogd/verzorger van een (ex- dan wel aangemelde) kind dat van kinderopvang bij Stichting Aves Kinderopvang gebruik maakt of heeft gemaakt;
Oudercommissie	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang;
Houder	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindcentrum of een gastouderbureau exploiteert.;
Klager	De ouder of oudercommissie 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, de sportleraar, etc.);
Klachtenfunctionaris	De medewerker 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, oudercommissies 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;



2. Indienen van een interne klacht

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan kunt u dit zo snel mogelijk bespreken met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het bestuurskantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt bij Stichting Aves Kinderopvang 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 over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag gaat, dan zullen we 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.

We 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 de klachtenfunctionaris via 0527-249249. 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.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We 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 we twee maanden als redelijk.

In uw 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



- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per e-mail: info@aves.nl.

3. Behandeling van de interne klacht

- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt voor de inhoudelijke behandeling, bewaakt de procedure en registratie van de klacht.
- Stichting Aves Kinderopvang 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. Stappen die genomen kunnen worden zijn het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor), 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.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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 afgehandeld.
- De klager ontvangt van Stichting Aves Kinderopvang 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 Stichting Aves Kinderopvang tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Stichting Aves Kinderopvang neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.



4. Externe klachtafhandeling

- 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](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Stichting Aves Kinderopvang te hebben doorlopen:
 - Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Stichting Aves Kinderopvang heeft ontvangen.
 - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting Aves Kinderopvang 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.

- U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Stichting Aves Kinderopvang heeft ingediend.
- De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Stichting Aves Kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

- Stichting Aves Kinderopvang maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan 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 en de aard van de behandelde klachten per locatie;
 - De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
 - Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.



-
- 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.
 - Stichting Aves Kinderopvang stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
 - Stichting Aves Kinderopvang brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
 - Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Stichting Aves Kinderopvang geen verslag op.