



**FLORENCIUS**  
PRE-SCHOOL



## **Klachtenregeling**

**Versie: 2.0**

*September 2022*

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Interne klachtenprocedure</b>	<b>4</b>
Tussentijds contact met de betrokkene	4
Formele klacht indienen bij Florencius Pre-School	4
<b>Externe klachtenprocedure</b>	<b>5</b>
Klachtenloket Kinderopvang	5
Geschillencommissie	5
<b>Jaarverslag klachten</b>	<b>6</b>
<b>Bijlage</b>	<b>6</b>
Klachtenregistratieformulier	7

## Inleiding

De kinderopvang kent een verplichte regeling op het gebied van klachten en geschillen, waarin voor ouders en oudercommissies wordt vermeld hoe de organisatie omgaat met klachten van ouders en oudercommissies.

Dit document betreft een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- gedragingen van de ouder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Deze verplichte regeling komt voort uit de Wet Kinderopvang. Florencius Pre-School streeft ernaar om klachten naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast is de klachtenregeling een mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor onze organisatie.

Uw kind is bij de medewerkers van Florencius Pre-School in zeer goede handen. Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kind naar volledige tevredenheid te begeleiden in zijn of haar ontwikkeling. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft, dan horen wij dit graag. Ook als u vindt dat wij tekortschieten of ons niet aan de gemaakte afspraken houden, dan horen wij graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. We staan open voor vragen en suggesties van u als ouder en zullen ten alle tijden proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen.

Mocht uw ontevredenheid verder gaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht, dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven middels deze klachtenprocedure mogelijkheden om uw klacht in te dienen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen een interne- en externe klachtenprocedure.

## Interne klachtenprocedure

### Tussentijds contact met de betrokkene

Wij vinden het belangrijk om korte lijntjes met de ouders te hebben en maken bij het halen-en brengen van de kinderen tijd voor oudercontact. Daarnaast voeren wij een aantal keer in het jaar oudergesprekken om de ontwikkeling van de kinderen en waar nodig andere zaken te bespreken. Tenslotte is het naast deze geplande momenten, altijd mogelijk om op aanvraag een gesprek met de pedagogisch beleidsmedewerker/coach, of de pedagogisch medewerker en/of specialisten in te plannen.

Ons advies is altijd om zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn. Het eenvoudigst is om de klacht dan bespreekbaar te maken met de persoon die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker. Hier gaat onze voorkeur naar uit.

### Formele klacht indienen bij Florencius Pre-School

Leidt bovenstaand contact niet naar een bevredigende oplossing, dan kan er een formele klacht ingediend worden bij de coördinator, pedagogisch beleidsmedewerker van Florencius Pre-School, namelijk Lisa van den Hengel.

#### Werkwijze

De klacht wordt genoteerd op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. We hopen dat het gesprek de klacht meteen kan oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken. Soms kan het zijn dat er meer onderzoek nodig is naar aanleiding van de klacht. Als de klacht nog niet direct is opgelost, dan krijgt u na vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan. U krijgt binnen 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek, wordt dit- samen met de eventueel gemaakte afspraken- geregistreerd en ontvangt u hiervan een kopie. We stellen daarin ook een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Het is ook mogelijk de klacht schriftelijk (of per mail) in te dienen bij Lisa van den Hengel.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## Externe klachtenprocedure

### Klachtenloket Kinderopvang

Wij streven ernaar klachten waar mogelijk intern op te lossen en zijn helder in de wijze waarop ouders klachten kunnen aangeven. Indien ouders de klacht niet intern willen of kunnen bespreken, staat de weg vrij naar informatie en advies bij Klachtenloket Kinderopvang, waarbij de klacht extern behandeld wordt. Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die klachten aanhoort, vragen beantwoordt, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis.

#### Werkwijze

Zodra uw klacht is ontvangen, bekijkt een medewerker van het klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen u en Florencius Pre-School.

Het indienen van een klacht bij het Klachtenloket start met het invullen van een kort vragenformulier. U vult hierbij uw naam en adresgegevens en de naam van de Florencius Pre-School in. Als laatste wordt gevraagd een omschrijving van de klacht te geven. Nadat het formulier ontvangen is door het loket, zal er zo snel mogelijk contact met u worden opgenomen. Hier volgt een link naar de website van het klachtenloket:

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-indienen/>

### Geschillencommissie

Indien het bij het Klachtenloket Kinderopvang niet lukt om voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden, kan er gekozen worden om een geschil in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer:

- Florencius Pre-School niet binnen 6 weken heeft gereageerd.
- De ouders of oudercommissie en Florencius Pre-School het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- Er van ouders in alle redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij Florencius Pre-School zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.
- De oudercommissie het nodig acht om een geschil over de toepassing van het adviesrecht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### Werkwijze:

Een uitwerking over de werkwijze van de geschillencommissie is te vinden op:

<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-brochure.pdf>

Het indienen van een klacht kan via de volgende link:

<https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>

## Jaarverslag klachten

Florencius Pre-School draagt er zorg voor dat, als er klachten ingediend zijn, dit wordt vastgelegd in een jaarverslag. Hierin worden onderstaande punten opgenomen:

- een beknopte omschrijving van de klachtenregeling;
- informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten van Florencius Pre-School;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

De privacy van de personen die de klacht hebben ingediend, wordt in acht genomen.

## Bijlage

Op de volgende pagina staat als bijlage ons klachtenregistratieformulier.

**Gegevens klacht melder:**

Naam: .....  
Adres: .....  
Telefoonnummer: .....  
Emailadres: .....

**Gegevens kind:**

Naam.....  
Geboortedatum .....

**Klacht ingediend op**

.....

**Eerste melding** : ja / nee

**De klacht heeft betrekking op:**

- Aanmelding / wachtlijst / plaatsing
- Administratie/facturering
- Verzorging op de groep
- Informatieverstrekking
- Dienstverlening
- Voorzieningen
- Accommodatie
- Medewerker
- Ander kind
- Andere klant/ouder
- Overig, namelijk

.....

**Datum en tijdstip van het voorval** (indien van toepassing):

.....  
.....

**Naam/namen van betrokkene(n) bij het voorval** (indien van toepassing):

.....  
.....

**Ernst van het voorval:**

- Laag
- Midden
- Hoog

**Mate waarin het voorval voorkomt:**

- Incidenteel
- Regelmatig
- Structureel



**Feitelijke omschrijving van het voorval waarover geklaagd wordt**

(u kunt ook bijlage toevoegen):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?**

.....  
.....  
.....  
.....

**Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?**

.....  
.....  
.....  
.....

**Aanvullende opmerkingen:**

.....  
.....  
.....  
.....

**Datum:** .....

**Handtekening:** .....

U kunt dit formulier inleveren bij de leidinggevende van Florencius Pre-School

Lisa van den Hengel  
Leemzeulder 29, 1251 AM Laren  
[l.vandenhengel@florencius.nl](mailto:l.vandenhengel@florencius.nl) onder vermelding van 'Klacht'

We zullen zo spoedig mogelijk reageren op uw klacht. U ontvangt eerst een ontvangstbevestiging. Daarna volgt een gesprek en/of schriftelijke reactie binnen de termijn genoemd in het intern klachtenreglement.