



Klachtenprocedure

2025 - 2028

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Klachtentraject.....	2
2.1 Bespreekbaar maken klacht.....	2
2.2 Indienen schriftelijke klacht.....	2
2.3 Behandeling klacht.....	3
2.4 Externe klachtafhandeling	3

1. Inleiding

Natureluur heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenprocedure opgesteld. Deze regeling 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 schriftelijke klacht ingediend worden. Deze kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris (directie) van Natureluur.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation 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. Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

We streven er naar om klachten naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenprocedure ons de mogelijkheid om te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

2. Klachtraject

2.1 Bespreekbaar maken klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat Natureluur er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder contact opnemen met het locatiemanager, operationeel manager of met de houder van Natureluur. Dit mag informeel (via app, mail of telefonisch) of via een schriftelijke klacht ingediend worden. De betrokken pedagogisch medewerker probeert in overleg met de ouder de klacht op te lossen. In alle gevallen maakt de betrokken pedagogisch medewerker van de klacht een melding bij de klachtenfunctionaris (directie).

2.2 Indienen schriftelijke klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via het "Ik heb een tip, compliment of klacht formulier" op de website van Natureluur. 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.

2.3 Behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3. De klachtenfunctionaris houdt de indiener van de klacht op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. 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.
5. De houder onderzoekt de klacht zorgvuldig en spreekt indien nodig met alle betrokkenen.
6. 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 indiener van de klacht hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
7. De indiener van de klacht ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
8. De klacht en de reactie op de klacht wordt gearchiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met de pedagogisch medewerkers en de oudercommissie. Indien noodzakelijk worden er verbeteracties ondernomen. Ook wordt er een jaarverslag opgesteld.

2.4 Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling 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 Natureluur aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Natureluur heeft in 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 en 2024 geen externe klacht gehad.