

Klachtenregeling *Het Aardehuis*

Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als ouders vinden dat wij tekortschieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag. Van kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de **Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c**.

Ons advies aan ouders is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als ouders het rechtstreeks bespreken met de direct betrokkene. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele interne klacht ingediend worden. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Bij voorkeur per mail: info@aardehuis.nu. Ouders ontvangen binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Zodra er een klacht schriftelijk binnenkomt, zullen wij de klacht zorgvuldig onderzoeken en ouders op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling. Daarna volgt een uitnodiging voor een gesprek met minimaal twee houders van Het Aardehuis.

Als in dit gesprek de klacht wordt opgelost, wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken en daaruit voortvloeiende maatregelen inclusief termijntelling schriftelijk vastgelegd. Na ondertekening van houders en ouders, ontvangen ouders hiervan een kopie. Klachten worden in ieder geval binnen 6 weken afgehandeld.

Ouders kunnen bij Het Aardehuis een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder 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).

In de klacht moeten de volgende gegevens staan:

- datum waarop u de klacht indient
- uw naam, adres en telefoonnummer
- de naam van de houder en/of medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze houder en/of medewerker
- een omschrijving van de klacht

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, 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.

Bent u niet tevreden over het oordeel en/of de afhandeling van uw interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het **Klachtenloket Kinderopvang**. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Het Aardehuis te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Het Aardehuis heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Het Aardehuis indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Het Aardhuis geen verslag op.