



Kleinschalige kinderopvang  
**Kyra**

## Klachtenregeling Kyra

**3 april 2024**

Bij Kyra hebben wij een interne- en externe klachtenregeling. Onderstaande krijgen ouders toegezonden bij de start van de opvang. Daarnaast wordt dit jaarlijks meegestuurd in de nieuwsbrief van Kyra.

Deze klachtenregeling is tevens onderdeel van de Beleidsplannen Veiligheid en Gezondheid – Kyra Vliervelden en Kemphaan april 2024.

### **Heeft u een klacht of mist u iets?**

Bij Kyra doen we onze uiterste best om de opvang/verzorging van uw kind(eren) zo goed mogelijk te laten verlopen. Ook met u als ouders proberen we naar beste vermogen duidelijk te communiceren en te overleggen over uw wensen met betrekking tot de verzorging van uw kind(eren). Toch kan het zijn dat er iets niet goed gaat en u de behoefte heeft daarover een gesprek aan te gaan met een van ons. Elke dag is er de mogelijkheid om de leidster aan te spreken bij het halen of brengen van uw kind(eren), en meestal is de oplossing snel gevonden. Als de oplossing niet zo gemakkelijk wordt gevonden en het 'probleem' blijft bestaan, wat kunt u dan doen als ouder? Wat zijn de te volgen stappen bij klachten? Waartoe verplichten wij ons als houders van kleinschalige kinderopvang Kyra?

### **Stappenplan interne klachtenregeling Kyra:**

#### **1. Voortraject klacht:**

- Spreek de leidster aan bij het halen of brengen van uw kind, en maak uw klacht/probleem kenbaar. Hopelijk komt u samen tot een oplossing.
- Misschien heeft u behoefte aan een vervolgesprek in aanwezigheid van een andere, extra leidster. U kunt dit mondeling of telefonisch kenbaar maken en we zullen binnen een week met u een gesprek plannen.

#### **2. Indienen klacht**

- Lukt het niet om in gesprek tot een oplossing te komen, of indien uw klacht omvangrijker is, kunt u een formele klacht indienen. U omschrijft daarin duidelijk wat uw klacht is, wanneer het probleem zich heeft voorgedaan en wie er betrokken waren.

U richt de klacht via mailadres [info@kyra-kinderopvang.nl](mailto:info@kyra-kinderopvang.nl) aan Marlijn Popelier. Indien de klacht haar betreft aan Eva de Boer.

- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenregeling wordt daarmee afgesloten.

### 3. Afhandelen klacht

- Marlijn Popelier draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- Marlijn Popelier bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- Zij houdt de ouder 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.
- Marlijn Kooistra-Popelier 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 Marlijn Kooistra-Popelier u als ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De ouder(s) ontvang(t)(en) een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Als de klacht niet naar tevredenheid van ouders en medewerkers van Kyra kan worden afgehandeld, vragen wij de oudercommissie of zij willen en kunnen bemiddelen in het conflict.

### Externe klachtenregeling

Komen we met elkaar niet tot een oplossing en blijft uw klacht bestaan; of indien er van u als ouder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat u gebruik maakt van de interne klachtenregeling; dan treedt de externe klachtenregeling in werking. U kunt zich richten tot **de Geschillencommissie Kinderopvang** : [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Alle kinderopvangorganisaties zijn per 1 januari 2016 verplicht zich bij deze landelijke geschillencommissie aan te sluiten.

### Geschilartikel Kinderopvang :

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is

beschikbaar via [www.degeschillencommissie](http://www.degeschillencommissie) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

**6.** Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.