

# Wensenregeling

(voorheen klachtenregeling)

Een klacht is een  
verborgen wens!



## Inleiding

Leef Kind heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne wensenregeling opgesteld. Wettelijk zijn er twee verschillende verplichte categorieën waarover ouders “een klacht” kunnen indienen.

- gedragingen van de houder of medewerkers tegenover een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

De reden dat Leef Kind kiest voor een volledige wensenregeling is als volgt:

Als kinderopvangorganisatie staan onze medewerkers iedere dag met enorme betrokkenheid klaar om alle kinderen op te vangen. Wij volgen en versterken de kinderen, maar ook de medewerkers én de ouders. Mensen hebben meningen en wensen, dat kun je zien als klachten of feedback, maar laten we het samen volgen en laten we vooral elkaar hierin versterken. Leef Kind kan hiervan leren, wij zoeken de kracht in een “klacht” en dat doen we samen met de ouder.

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van wensen van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een wens eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele wens ingediend worden. Afhankelijk van de wens kan deze worden ingediend bij de Wensenfunctionaris. Zij is te bereiken per e-mail: [wensen@leefkind.nl](mailto:wensen@leefkind.nl). Een formele wens wordt dan niet als wens, maar als zijnde officiële klacht, schriftelijk ingediend. Dus indien de wens ofwel klacht intern blijft, spreekt Leef Kind van een wens, indien deze extern gaat behandelen wij deze uiteindelijk als klacht.

Mocht interne afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: <https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>

## 1. Begripsomschrijving

|                             |                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisatie:                | Leef Kind                                                                                                                                                                             |
| Medewerker:                 | De medewerker, werkzaam bij Leef Kind                                                                                                                                                 |
| Wensenfunctionaris:         | De medewerker waar de wensen binnenkomen, die de procedure bewaakt en wensen afhandelt, hier verder genoemd wensenfunctionaris.                                                       |
| Ouder/verzorger:            | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen. |
| Aangever:                   | De ouder die een wens indient.                                                                                                                                                        |
| Wens:                       | Schriftelijke uiting van ongenoegen.                                                                                                                                                  |
| Klachtenloket Kinderopvang: | Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.                                                                                                                          |
| Geschillencommissie:        | Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.                                                                                                                |

Schriftelijk:

Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## 2. Voortraject wens

Als een ouder een wens heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Zij vult een signaalformulier (bijlage 1) in. Dit wordt teruggekoppeld naar de teamleider en indien gewenst volgt er een gesprek. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de wens worden besproken met de wensfunctionaris. Op dat moment vult ouder een wensformulier (bijlage 2) in. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een officiële klacht ingediend worden.

## 3. Indienen wens

- Een wens dient schriftelijk (zie bijlage 2) te worden ingediend. De wens dient binnen een redelijke termijn na ontstaan ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De wens wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de aangever, eventueel de naam van de medewerker op wie de wens betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de wens.
- Mocht het een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 4. Behandeling wens

- De wensfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de wens.
- De wensfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de wens aan de aangever.
- Afhankelijk van de aard van de 'klacht' wordt er binnen het indirecte team van onze organisatie gekeken wie deze oppakt. Dit kan een teamleider zijn, intern begeleider, pedagogisch coach of operationeel manager en / of directie.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de wens wordt een onderzoek ingesteld.
- De wensfunctionaris houdt de aangever op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de wens.
- Indien de wens gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De operationeel manager en directie zijn ten allen tijden op de hoogte gesteld.
- De operationeel manager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De wens wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de wensfunctionaris de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De wens wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De aangever ontvangt een schriftelijke of mondelinge terugkoppeling over de wens, met indien nodig concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## 5. Externe wensafhandeling / klachtafhandeling

1. Indien interne wensafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de aangever de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
2. De aangever kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de aangever redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij / zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Leef Kind indient.
3. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Leef Kind, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.



Bronvermelding: Model Intern Klachtreglement

## Bijlage 1

## Signaalformulier

Pedagogische medewerkers vullen een signaalformulier in bij tevreden en ontevredenheid van ouders.

De teamleider bespreekt het signaal in het werkoverleg en handelt het verder af.

### Algemene gegevens

Naam kind: .....

Naam van de locatie: .....

Naam van de groep: .....

### Signaal

Signaal ontvangen van? .....

Kritiek op / ongemak over? .....

Tevreden over? .....

Ideeën en of suggesties? .....

### Signaal is afgegeven:

Tijdens het brengen of halen? .....

Individueel gesprek met de PM'er? .....

Anders .....

### Is er een directe reactie gegeven op het signaal?

Zo ja, welke? .....

Zo nee, waarom niet? .....

### Terugkoppeling signaal

Het signaal is besproken in het werkoverleg op? .....

Is het signaal naar wens teruggekoppeld naar ouder? .....

Kunt u aangeven in welke mate het signaal u bezig houdt? .....

Ingevuld door:

Datum:

Afgehandeld door:

Datum:

## Bijlage 2

## Wensenformulier Leef Kind

In te vullen door Leef Kind

Wensnummer : .....  
 Datum ontvangst : .....  
 Datum bevestiging ontvangst naar melder : .....  
 Naam behandelaar : .....  
 Datum wens opgelost : .....

De vragen 1 tot en met 4 en eventueel aanvullende opmerkingen volledig invullen.

Eventuele bijlagen kunt u d.m.v. een kopie aan het wensenformulier toevoegen.

U kunt het wensenformulier versturen naar of afgeven op het postadres;

Leef Kind

T.a.v. wensenfunctionaris

Hornerweg 2

6041 TJ

Roermond

[wensen@leefkind.nl](mailto:wensen@leefkind.nl)

Naam aangever : .....  
 Adres : .....  
 Postcode/plaats : .....  
 Telefoon : .....  
 Naam kind : .....  
 Groep : .....

1. Wens betreft:

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

2. Wat is de oorzaak van/ aanleiding voor de wens?

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

3. Heeft u een suggestie voor de oplossing van de wens?

.....

.....

.....

.....

.....

4. Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op de wens?

Ja / Nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

Zo ja, evt. toelichten

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Aanvullende opmerkingen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum : .....

Handtekening: .....