

Klachtenreglement



1.1. Inleiding

In het kader van de wet Kinderopvang hebben wij een klachtenreglement opgesteld. In dit reglement wordt de werkwijze beschreven bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers. De kwaliteit van de opvang vinden wij zeer belangrijk. Als u niet tevreden bent, gaan wij graag met u in gesprek, zodat we samen kunnen kijken naar een goede oplossing. Mocht een gesprek niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen.

1.2 Interne klachtenprocedure

Wij geven er de voorkeur aan dat u een eventuele klacht in eerste instantie bespreekt met de direct betrokkene. Het aanspreekpunt is in eerste instantie de pedagogisch medewerker op de groep. De pedagogisch medewerker zal uw klacht rapporteren aan Mirjam de Wit-Houweling (eigenaresse). Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kunt u de klacht bespreken met de eigenaresse, Mirjam de Wit- Houweling. Bij een klacht met een administratief karakter kunt u direct contact opnemen met Mirjam de Wit- Houweling. Zij zal samen met u de klacht oplossen.

1.3 Indienen klacht

Wanneer u na een gesprek niet tevreden bent, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen.

- 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.

1.4 Behandeling klacht

De eigenaresse zal iedere klacht zorgvuldig behandelen en draagt zorg voor inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Zij bevestigt schriftelijk het ontvangst van de klacht aan de ouder. De eigenaresse houdt de klager 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.

De eigenaresse 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 eigenaresse de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Na afhandeling van de klacht wordt de klacht toegevoegd aan het klachtendossier van het desbetreffende jaar. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd en wordt de GGD en de oudercommissie door middel van het klachtenjaarverslag hierover geïnformeerd. Dit klachtenjaarverslag kunt u opvragen bij Mirjam.

Externe klachtafhandeling

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

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 het kindcentrum aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.