

Klachtenreglement voor de ouders van kinderdagverblijf Pommetje

Als kinderdagverblijf vinden wij het erg belangrijk dat de band met ouders optimaal is. Toch kan het voorkomen dat een ouder niet tevreden is of een klacht heeft. Als een ouder een klacht heeft dan hanteren het model klachtenreglement wat is opgemaakt in samenwerking met BOinK (belangen organisatie van ouders), Branche kinderopvang en de MO GROEP (maatschappelijke ontwikkeling voor iedereen).

Dit reglement 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 klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende (en bij haar afwezigheid de directeur) zij is te bereiken per email: info@kinderdagverblijfpommetje.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht de 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

Het voortraject:

Als een ouder een klacht 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. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directeur (bij haar afwezigheid met de plaatsvervangende leidinggevende). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht:

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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.

Behandeling klacht:

1. De directeur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3. De directeur houdt de klager 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.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De directeur) 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 leidinggevende (en bij haar afwezigheid de directeur) de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

Externe klachtafhandeling:

1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
2. 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.
3. Ook als de klacht niet binnen zes 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 De Kikkertjes, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Adresgegevens van de Geschillencommissie:

Postbus 90600-2509 LP-Den Haag

Telefoonnummer: 070 310 53 10 (tussen 09.00-17.00)

E-mail: www.degeschillencommissie.nl

Jaarlijks zal er een verslag worden opgesteld. Dit verslag wordt naar de GGD gestuurd.