



Klachtenregeling ouders

Inleiding

Kinderdagverblijf Het speelhok heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers hun onvrede eerst bespreekbaar bij de pedagogisch medewerkers of de manager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. 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 om het geschil aan te melden bij de Geschillencommissie. Het adres van de geschillencommissie is postbus 90600, 2509LP te Den Haag. Meer informatie is ook te vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang>. Het telefoonnummer van de geschillencommissie is (070) 310 53 10. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Brochures en het reglement van de Geschillencommissie vindt u op de website van de geschillencommissie.

1. Definities

Organisatie:	Kinderdagverblijf Het speelhok.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderdagverblijf Het speelhok op basis van een arbeids-, vrijwilligers- of stageovereenkomst.
Klachtfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en de afhandeling van klachten registreert, hier verder genoemd klachtfunctionaris.
Klachtbehandelaar:	De medewerker die de klacht inhoudelijk beoordeelt en afhandelt richting de klager. Dit is in principe de manager.
Manager:	Diegene die leiding geeft aan de opvanglocatie waar het kind is geplaatst.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	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.

Voortraject klacht

Als een ouder onvrede ervaart dan gaat we er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de pedagogisch medewerker of manager besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de onvrede worden besproken met de manager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door een ingevuld klachtenformulier te sturen naar Kinderdagverblijf Het speelmasteel, Dommelsingel 4a, 1946 TT in Beverwijk. Het klachtenformulier is te vinden in de informatiehoek op het kinderdagverblijf. 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, plus een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan wordt het protocol 'meldcode kindermishandeling in de opvangsituatie' van Kinderdagverblijf Het speelmasteel door de manager in werking gesteld. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtfunctionaris draagt zorg voor de registratie van de klacht op het registratieformulier.

4.2 De klachtfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 De klachtbehandelaar 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 klachtenbehandelaar de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

4.8 Na afhandeling van de klacht wordt het registratieformulier aangevuld door de klachtbehandelaar en met alle verstuurd en ontvangen correspondentie bewaard op de locatie. De klachtfunctionaris registreert de afhandeling van de klacht op het registratieformulier en archiveert deze met alle bijbehorende correspondentie.



5. Externe klachtafhandeling

5.1 Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 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.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij de organisatie, ingediend te worden bij de Geschillencommissie.

6. Verslaglegging en privacy

6.1 Alle klachten worden geregistreerd om eventuele structurele problemen te onderkennen en op te lossen.

6.2 Aan het einde van elk kalenderjaar wordt een jaarverslag klachten opgesteld. Dit geanonimiseerde jaarverslag dient voor 1 juni van het daarop volgende kalenderjaar te worden toegezonden aan de toezichthouder (GGD). Het geanonimiseerde jaarverslag wordt besproken met de oudercommissie (met betrekking tot de klachten van de locatie).

6.3 Het privacyreglement is van toepassing op de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot de ingediende klacht.