

Klachten reglement

Kinderdagverblijf

Bij ons thuis



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Definities	4
Voortraject klacht	4
Indienen klacht.....	5
Behandeling klacht	5
Externe klachtafhandeling	6



Inleiding

Kinderdagverblijf *Bij ons thuis* heeft conform de Wet kinderopvang een interne klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure legt de stappen vast voor het behandelen en documenteren van klachten van ouders. Bij voorkeur worden klachten eerst besproken met de direct betrokkenen. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan een formele klacht worden ingediend. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden gericht aan de klachtenfunctionaris (directie) van Kinderdagverblijf *Bij ons thuis*. De klachtenfunctionaris (Joelle Winkelmolen) is bereikbaar via e-mail op info.kdwbijonsthuis@gmail.com of telefonisch bereikbaar op 06-41854489. Formele klachten dienen schriftelijk te worden ingediend.

Indien de interne afhandeling van een klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, hebben ouders de mogelijkheid om informatie, advies en bemiddeling te verkrijgen bij het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag via www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Alternatief kunnen zij ervoor kiezen om het geschil aan te melden bij de Geschillencommissie via www.degeschillencommissie.nl.



Definities

Organisatie	Kinderdagverblijf Bij ons thuis
Medewerker	De medewerker, werkzaam bij Kinderdagverblijf Bij ons thuis
Klachtenfunctionaris:	Het directielid (Joelle Winkelmolen) bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Ouder	Een natuurlijk persoon die de diensten van de kinderopvangorganisatie gebruikt, wil gebruiken of heeft gebruikt 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

Wanneer een ouder een klacht heeft, wordt verwacht dat deze zo snel mogelijk wordt besproken met de betrokken medewerker. In eerste instantie is de medewerker op de groep het aanspreekpunt. Als dit niet tot een oplossing leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de directie van het kinderdagverblijf, Joelle Winkelmolen. Indien ook dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan een formele klacht worden ingediend.



Indienen klacht

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en binnen een redelijke termijn na het ontstaan ervan worden ingediend, waarbij een periode van 2 maanden als redelijk wordt beschouwd. De klacht moet voorzien zijn van een datum, de naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep, en een beschrijving van de klacht. Indien de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, wordt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling geactiveerd. In dat geval wordt deze klachtenprocedure afgesloten.

Behandeling klacht

- De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de ouder door de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang in de behandeling van de klacht.
- Naargelang de aard en inhoud van de klacht wordt er een passend onderzoek uitgevoerd.
- Als de klacht betrekking heeft op het gedrag van een medewerker, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris bewaakt zorgvuldig de procedure en termijnen voor afhandeling. Klachten worden zo snel mogelijk behandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit verhinderen. In dat geval informeert de klachtenfunctionaris de klager onmiddellijk. Klachten worden in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief specifieke termijnen voor eventuele maatregelen die zullen worden genomen.



Externe klachtafhandeling

- Als de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing leidt, staat het de ouder vrij om zich te richten tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- Indien het redelijkerwijs niet van de ouder kan worden verwacht om onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder in te dienen, kan de ouder rechtstreeks contact opnemen met de Geschillencommissie.
- Ook indien de klacht niet binnen zes weken is afgehandeld, kan deze worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht moet binnen 12 maanden na indiening bij de organisatie aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.

