Intern klachtreglement voor ouders

Waardse Kids



Intern klachtreglement ouders Waardse Kids

Status: definitief

Datum: 22 maart 2017

Eigenaar: Directie

Evaluatie: augustus 2020Intern Klachtenreglement voor ouders

Ondanks dat wij ons best doen om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. U kunt dan de pedagogisch medewerkers van de groep of de leidsters van de peuterspeelzalen benaderen om uw probleem te bespreken. Gaat het om een opmerking van administratieve aard dan kunt u contact opnemen met een medewerker van het centraal bureau van Waardse Kids. Wij zullen er alles aan doen om tot een bevredigende oplossing te komen.

Maar het kan natuurlijk ook zo zijn dat u een formele klacht wilt indienen of dat wij u vragen of u een klacht wilt indienen. Daarvoor hebben wij in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenprocedure: een stappenplan dat waarborgt dat klachten door ons serieus en afdoende worden behandeld. Onderstaand wordt de klachtenprocedure uitgelegd. Hierbij hoort ook een klachtenformulier, dat verkrijgbaar is bij de pedagogisch medewerker. U kunt ook het formulier hier invullen.

Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat het u vrij zich voor informatie, advies en mediation tot het Klachtloket Kinderopvang gevestigd in Den Haag te wenden: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of het geschil in te dienen bij de Geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl/>.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier <https://www.google.nl/?gws_rd=ssl#q=Reglement+geschillencommissie+Kinderopvang+en+Peuterspeelzalen>

1. **Definities**

Organisatie: Waardse Kids Kinderopvang en Waardse Kids Peuteropvang.

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij Waardse Kids.

Locatiemanager: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind geplaatst is.

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 kind(-eren).

Klager: De ouder die een klacht indient.

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtloket Kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

1. **Voortraject klacht**

U probeert de betreffende klacht met de direct betrokken medewerker(s) te bespreken. Wanneer u er niet uitkomt met deze persoon of personen dan legt u de klacht voor aan de locatiemanager. De locatiemanager zal de klacht met u en met betrokkene medewerker(s) bespreken. Het streven is dat er een goede oplossing voor het probleem wordt gevonden.

1. **Indienen klacht** 
   1. Wanneer er niet tot een voor u bevredigende uitkomst gekomen kan worden, kunt u besluiten een formele klacht in te dienen. Wanneer u een klacht hebt die u formeel wilt melden, dan vult u het klachtenformulier volledig in. Soms kan ook de pedagogisch medewerker van de groep, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen het klachtenformulier in te vullen.
   2. U levert het ingevulde klachtenformulier (en eventuele bijlagen) in bij de pedagogisch medewerkers van de groep of stuurt het op naar Waardse Kids t.a.v. directie, Marconiplein 1, 2871 JG Schoonhoven. U kunt ook het klachtenformulier op de website invullen en aan ons mailen invullen.
   3. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
   4. Mocht de klacht vermoedens van kindermishandeling betreffen, dan treed de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
2. **Behandeling klacht** 
   1. Binnen drie werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief staat met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang. Intern wordt van uw klacht een klachtendossier aangemaakt, zodat wij op zorgvuldige wijze uw klacht kunnen behandelen.
   2. Zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee weken nemen wij contact met u op om uw klacht te bespreken en te bekijken op welke wijze uw klacht verholpen kan worden. Soms is het plezierig elkaar in een persoonlijk gesprek te treffen.
   3. Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht wordt er een onderzoek ingesteld. Als de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt de medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Onze inzet is dat op basis van het onderzoek tot een goede oplossing kan worden gekomen.
   4. Ons oordeel over de klacht, inclusief motivering en concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn genomen, ontvangt u schriftelijk van ons.
3. **Externe klachtenafhandeling** 
   1. Bent u uiteindelijk niet tevreden met de oplossing of de uitkomst van de klacht, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie.
   2. U kunt zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als redelijkerwijs van u niet verlangd kan worden dat onder de gegeven omstandigheden u de klacht bij Waardse Kids indient.
   3. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot een afhandeling heeft geleid kan de klacht aan de Geschillencommissie worden voorgelegd.
   4. De klacht moet binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij Waardse Kids, ingediend worden bij de Geschillencommissie.