

Klachten reglement ouders 't Kleine Volkje

Colofon

klachtenreglement ouders

Dit document beschrijft de werkwijze indien een ouder een klacht in wil dienen.

Opgemaakt door: S. Rotman. Manager a.i.

Doelgroep

Ouders/pedagogisch medewerker/locatiemanager/locatie-assistent/directeur

Ingangsdatum

April 2019

Versie 1.0

www. <https://www.tkleinevolkje.nl>

Met vragen over dit document kun je terecht bij de locatiemanager of locatie-assistent. De locatiemanager/ locatie-assistent kan voor vragen terecht bij de directeur.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Definities	4
3. Voortraject klacht	5
4. Interne klachtafhandeling	5
4.1. Behandeling klacht	5
5. Externe klachtafhandeling	6

1. Inleiding

Kinderopvang 't Kleine Volkje heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Dit reglement heeft betrekking op zowel de werkwijze rondom de interne als de externe afhandeling van de klachten. Wij vinden het belangrijk om eerst samen met de ouder te kijken naar de oplossing van een klacht. In dit reglement staat beschreven welke stappen worden doorlopen als u ergens niet tevreden over bent.

2. Definities

Organisatie: Kinderopvang 't Kleine Volkje

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij 't Kleine Volkje.

Klachtencoördinator: De medewerker die de klachten registreert en die de procedure bewaakt. Dit is medewerker die een overkoepelende en signalerende functie heeft. Voor 't Kleine Volkje is dat Marloes Goldsweer.

Locatiemanager: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en degene die de klacht behandelt.

Directeur: Diegene die verantwoordelijk is voor de tactische en strategische aansturing van de locaties. De directeur wordt door de locatiemanager geïnformeerd over de aard en de inhoud van de klachten en de wijze waarop klachten opgelost zijn en de mate van tevredenheid van de klant daarover. Tevens fungeert de directeur als sparringpartner voor de locatiemanager en is de directeur aanspreekpunt voor klachten als de ouder er met de locatiemanager niet uit komt.

Locatie-assistent: Diegene die de dagelijkse operationele leidinggevende ondersteuning biedt en de klacht in ontvangst kan nemen en afhandelen onder supervisie van de locatiemanager.

Ouder: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar (aan de zorg toevertrouwde) kinderen.

Klager: De ouder die een klacht indient.

Klacht: Uiting van ongenoegen.

Klachtloket 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.

3. Voortraject klacht

Als een ouder niet tevreden is over iets dat zich op de locatie afspeelt, gaat de organisatie er vanuit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is, afhankelijk van de situatie, de medewerker op de groep, de locatiemanager of de locatie-assistent. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden.

Mocht het een situatie betreffen waarbij de ouder het gevoel heeft dit niet met de locatiemanager of pedagogisch medewerker te kunnen bespreken, dan kan er contact opgenomen worden met de directeur. De contactgegevens van de directeur kunt u opvragen bij de klachtencoördinator.

4. Interne klachtafhandeling

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan bij de locatiemanager of locatie-assistent of via het mailadres info@tkleinevolkje.nl.
- De klacht wordt door de locatiemanager/locatie-assistent en de klachtencoördinator gelezen. Binnen 10 werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging.
- De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode 'Kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' in werking. Deze Meldcode staat op de website van de locatie. De procedure voor deze situatie staat beschreven in de meldcode. Deze klachtenprocedure komt dan te vervallen.
- Wanneer het een klacht betreft over de locatiemanager kan de klager de klachtencoördinator rechtstreeks benaderen via het emailadres klachtencoordinator@tkleinevolkje.nl. De klachtencoördinator bekijkt welke stappen er genomen dienen te worden.

4.1. Behandeling klacht

In onderstaand stappenplan worden de stappen beschreven op welke manier 't Kleine Volkje met een klacht om gaat. In de interne klachtenprocedure 't Kleine Volkje zijn rollen, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten binnen deze procedure beschreven.

1. De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
2. De locatiemanager neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager.
3. De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager kan hier zowel schriftelijk als telefonisch over worden geïnformeerd. Dit wordt bij het eerste contactmoment na het indienen van de klacht afgestemd.
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. Wie dit hoor-wederhoor toepast is afhankelijk van de klacht.
6. De klachtencoördinator 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 locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen een termijn van 6 weken na de ontvangstbevestiging afgehandeld.

7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager ontvangt deze reactie van de locatiemanager of van de klachtencoördinator.

5. Externe klachtafhandeling

Ouder(s)/verzorger(s) kunnen direct contact opnemen met het klachtenloket en de geschillencommissie, als zij er samen met de organisatie niet uit komen. Op zowel de website van het klachtenklachtenloket als de geschillencommissie is het reglement van beide organisaties in te zien.

5.1. Klachtenloket

Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de klager en de kinderopvangorganisatie.

Het Klachtenloket Kinderopvang is te bereiken via www.klachtenloket-kinderopvang.nl, info@klachtenloket-kinderopvang.nl of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (Euro 0,20 per gesprek).

5.2. Geschillencommissie

De klacht kan ook ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie:

- Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.
- Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.)

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>