

Klachtenregeling

Kinderdagverblijf



Intern Klachtreglement

Juni 2018,

Inleiding

In het geval dat ouders klachten hebben over de geboden diensten, is het van belang dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgestelde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor ons kinderdagverblijf. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kun je als kinderdagverblijf hierop wellicht je kwaliteit verbeteren. Kinderopvang de Mallemolen is een lerende organisatie die open staat voor suggesties/klachten van o.a. ouders .

Kinderdagverblijf de Mallemolen 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 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 locatiemanager. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij **Klachtenloket Kinderopvang**, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij **de Geschillencommissie** www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u in de **externe** regeling.

1 . Definities :

Organisatie: Kinderdagverblijf De Mallemolen

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij kinderdagverblijf de Mallemolen of degene die leiding geeft binnen de Mallemolen.

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 kinderen.

Klager: De ouder die een klacht indient .

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtenloket Kinderopvang:

Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en bemiddeling .

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht :

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 leidinggevende . 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 met het klachtenformulier. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 6 weken 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 groep plus een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht:

4.1 De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De leidinggevende bevestigt schriftelijk binnen een week de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De leidinggevende houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien nodig dan kan de leidinggevende samenwerken met de oudercommissie.

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 leidinggevende 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 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.

Juni 2018,