



INTERN KLACHTREGLEMENT

Kinderopvang 't Poppeke 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 een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Deze kan worden ingediend bij de houder van het kinderopvang 't Poppeke. Deze is te bereiken via info@kinderopvangpoppeke.nl. 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 mediation bij Klachtloket Kinderopvang of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vind je hier.

1. KLACHT BETREFFENDE EEN PEDAGOGISCH PROFESSIONAL

1. Indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van kinderopvang en/of gedrag van de pedagogisch professional, dan bespreekt de ouder dit eerst met de leidinggevende.
2. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de leidinggevende een bemiddelende rol tussen beide spelen.
3. Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachten- loket Kinderopvang. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

2. KLACHT BETREFFENDE DE ORGANISATIE

De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid. Ook kan het gaan over het niet naleven van afspraken in het pedagogisch beleid of het reglement oudercommissie van het kinderopvang 't Poppeke. In zo'n situatie richt de klager zich tot de houder van het Kinderopvang 't Poppeke. De klager geeft aan de organisatie schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager. Middels info@kinderopvangpoppeke.nl.

De klager krijgt van de organisatie binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht. Indien dit door de partijen wenselijk wordt geacht, gaan de houder en de klager binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Hierbij wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld. De houder zal binnen 1 maand na het gesprek de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.



3. 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 pedagogisch professional of de leidinggevende/houder. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

4. INDIENEN KLACHT

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 4 weken als redelijk termijn 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 en een omschrijving van de klacht.

5. WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN

In principe kan iedereen die met de dienstverlening van de organisatie te maken heeft een klacht indienen. Je kunt dat zelf doen, maar je kunt je ook door iemand laten vertegenwoordigen.

6. WAAROVER KUN JE EEN KLACHT INDIENEN?

Vanzelfsprekend is een klacht een persoonlijke zaak. Wat voor de één vervelend is, hoeft dat voor de ander niet zo te zijn. Toch willen we een aantal voorbeelden noemen waarover je een klacht kunt indienen.

- Je bent niet tevreden over de samenwerking met Kinderopvang 't Poppeke, of je contactpersoon.
- Je bent niet tevreden over de samenwerking met de houder.
- Je bent niet tevreden over de samenwerking met de pedagogisch professional.
- Je bent niet tevreden over de samenwerking met de organisatie.
- Je bent niet tevreden over de overeenkomst tussen jou en het de kinderopvang.

7. BIJ WIE KUN JE JE KLACHT INDIENEN?

Binnen kinderopvang 't Poppeke kun je jouw klacht indienen bij:

1. Houder van de organisatie
2. Externe klachtafhandeling

AD 1. MET JE KLACHT NAAR DE HOUDER VAN DE ORGANISATIE

Indien je een klacht hebt over de benadering houder 't Poppeke dan kun je van zelfsprekend diegene rechtstreeks aanspreken. Er kan dan samen met jou gekeken worden hoe de klacht is ontstaan en



onderzocht worden hoe de klacht kan worden opgelost. Je mag van een houder verwachten dat de klacht serieus genomen wordt en dat hij/zij daarmee ook zorgvuldig zal omgaan.

Je kunt dan contact opnemen met de tweede houder de kinderopvang. Deze zal het probleem met je bespreken en eventueel een bemiddelende rol spelen in de oplossing van het probleem. De houder zorgt voor de inhoudelijk behandeling en registratie van de klacht, die schriftelijk moet worden ingediend. De houder bevestigt binnen een termijn van 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.

De klacht komt niet voor behandeling in aanmerking als de klacht via geëigende wegen is op te lossen of als de klacht anoniem wordt gedaan (er is dan geen mogelijkheid voor hoor en wederhoor). Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen verneem je dat binnen 4 weken. Indien je klacht voor behandeling in aanmerking komt word je hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Je ontvangt dan ook meer informatie over de wijze waarop de vervolgstappen zullen worden genomen. De houder zal zich uitgebreid laten informeren door zowel de klager als degenen waarover geklaagd wordt. De houder zal, indien nodig, dossieronderzoek doen. Hiervoor dient schriftelijk toestemming te worden gegeven door desbetreffende persoon. Je kunt erop vertrouwen dat de klacht vertrouwelijk wordt behandeld en dat geheimhouding verplicht is.

De houder kan er voor kiezen om externe deskundigen mee te laten kijken in de behandeling om op die manier een juiste afweging te kunnen maken. De houder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien de klacht gedragingen van een houder betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De medehouder kan dan helpen in de behandeling van de klacht.

De houder bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk en met zorgvuldigheid afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de houder de klager hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte.

De klacht wordt zorgvuldig behandeld. De klacht wordt uiterlijk 6 weken na het indienen afgehandeld. Het Kinderopvang 't Poppeke laat schriftelijk en met redenen omkleed weten wat het oordeel en laat schriftelijk weten welke concrete maatregelen er worden genomen en binnen welke termijn deze zullen worden gerealiseerd. Kinderopvang 't Poppeke zal jou en degene waarover je de klacht hebt ingediend schriftelijk van de beslissing op de hoogte stellen.

AD 2. EXTERNE KLACHTAFHANDELING

1. Indien 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.
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.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij kinderopvang 't Poppeke aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

