



Interne Klachtenregeling Kinderdagverblijf Suusje

Inleiding

Kinderdagverblijf Suusje doet er alles aan om dagelijks goede kwaliteit opvang te bieden. Toch kan het zijn dat een ouder ergens ontevreden over is. Wij vinden het belangrijk dat ouders terecht kunnen bij ons als zij ontevreden zijn. Kinderdagverblijf Suusje heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft onze werkwijze bij het behandelen en het registreren van klachten vanuit ouders.

Bij voorkeur maken ouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkenen. Leidt dit niet tot een prettige oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij kantoor via het e-mailadres: melanie@kdvsuusje.nl Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Daarnaast is het ook mogelijk om de formele klacht schriftelijk in te dienen bij onze oudercommissie via het e-mail adres; oudercommissiekdvsuusje@outlook.nl.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een prettige oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en melding van het geschil bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op de website www.geschillencommissie.nl.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat kinderdagverblijf Suusje ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkenen besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met kantoor en/of locatiemanager. Leidt dit niet tot een prettige oplossing, dan kan een officiële klacht ingediend worden.

Ouders kunnen ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat de ouder het belangrijk vindt dat de klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. De ouder ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen eanoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

2. Indienen klacht

Bij kinderdagverblijf Suusje kunnen ouders een officiële klacht indienen over;

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).



Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

In de door de ouder ingediende klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop de ouder de klacht indient
- Naam, adres en telefoonnummer van de ouder
- De naam van de medewerker, als de klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar de klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

Wanneer de klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en de ouder nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kan de ouder via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

3. Behandeling klacht

- Kantoor/locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- Kantoor/locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- Kantoor/locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- Kantoor/locatiemanager 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 kantoor/locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een prettige oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Het Witte Wiel aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

