Klachtenreglement

Inleiding

Als kinderopvangorganisatie werken we graag samen met ouders om onze kinderopvang te verbeteren. Waar mensen samenwerken is het belangrijk om verwachtingen uit te spreken en daar waar mogelijk de samenwerking te verbeteren. KdV De Peuterhoeve heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Definities

Organisatie:	KdV De Peuterhoeve
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij KdV de Peuterhoeve
Klachtenfunctionaris/ eigenaresse:	Marielle van der Plaat
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 kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Wat is een klacht

Het is van belang dat zowel de ouder als de organisatie in gesprek zijn en blijven voordat er problemen ontstaan. Wanneer ouders een klacht hebben kunnen zij in de eerste plaats terecht bij de pedagogisch professionals, de senior pedagogisch professionals en de eigenaresse. Het ongenoegen kan betrekking hebben op:

- 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 geschil tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

Wanneer het aangeven van verwachtingen en/of verbeterpunten niet leidt tot verbeteringen kan de ouder een klacht indienen. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Uitgangspunt/ Voortraject

Wij proberen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Het kan altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een opmerking of een vraag heeft. De Peuterhoeve staat altijd open voor feedback en suggesties ter verbetering, en we bespreken vragen of opmerkingen het liefst direct met een medewerker of ouder zelf. Wij staan voor een structuur waarbij ouders en medewerkers zich vrij voelen om open te communiceren over zaken waar ze misschien anders over denken.

Indien de ouder/verzorger een klacht heeft over de dienstverlening van de Peuterhoeve kan er contact worden opgenomen met de eigenaresse (klachtenfunctionaris). Wij gaan ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk schriftelijk wordt ingediend. We streven ernaar om gezamenlijk zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. Gezien de kleinschaligheid is dit een laagdrempelige stap en in de meeste gevallen komt er direct een oplossing.

Een kritische vraag of opmerking ontvangen wij ook graag. Wij beschouwen een klacht als een kans om onze kwaliteit en dienstverlening te verbeteren. Dat betekent dat we niet alleen de klacht willen verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Interne klachtenprocedure

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 schriftelijk ingediend worden bij de eigenaresse (klachtenfunctionaris) Marielle van der Plaat. Zij is te bereiken per email : kdv@depeuterhoeve.nl. Ook is een klachtenformulier op te vragen bij alle medewerkers of is te downloaden van onze website.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de pedagogisch professional op wie de klacht betrekking heeft, de groep plus een omschrijving van de klacht. .

Uitgangspunt bij de interne klachtenprocedure is dat de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld. De te volgen interne klachtenprocedure heeft tot doel uitingen van ongenoegen serieus te nemen, zodanig dat de organisatie het pedagogisch handelen en de dienstverlening blijvend kan verbeteren. Klachten vragen om een positieve houding en benadering en een zorgvuldige behandeling.

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Behandeling interne klacht

De eigenaresse (klachtenfunctionaris) draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Wanneer er een klacht binnenkomt wordt door eigenaresse (klachtenfunctionaris) zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 2 werkdagen telefonisch contact gezocht met de ouder. Indien de klacht gedragingen van een pedagogisch professional betreft, wordt deze pedagogisch professional in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

Indien nodig volgt er binnen twee weken na indiening een schriftelijke reactie, daarna wordt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

De eigenaresse (klachtenfunctionaris) 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 eigenaresse (klachtenfunctionaris) 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.

Externe klachtenafhandeling

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing of uitkomst dan heeft de ouder de mogelijkheid zich voor advies, informatie en mediation te wenden tot het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. (www.klachtenloket – kinderopvang.nl) of een ouder kan aanmelding van het geschil doen bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

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 eigenaresse (klachtenfunctionaris) 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 organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag/ Tel: 070 310 53 10). Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies* tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang.

*De ervaringen van de afgelopen jaren leren dat, door de korte en open communicatielijnen tussen de oudercommissieleden en de eigenaresse, eventuele knelpunten of problemen rechtstreeks besproken worden.

Registratie klachten

Alle schriftelijke klachten, die via het klachtenformulier of via de mail binnenkomen, worden bewaard in een klachtendossier. Dit wordt besproken in de overleggen met de senior pedagogisch professionals en beleidsmedewerker.

Jaarlijks maken we een verslag van de ingediende klachten. Dit verslag wordt openbaar gemaakt aan de ouders die gebruik maken van onze opvang. De ouders worden via de nieuwsbrief op de hoogte gebracht van het klachtenjaarverslag. Is er in één kalenderjaar geen schriftelijke klacht ontvangen, dan hoeft er geen klachtenverslag gemaakt te worden.