

Klachten protocol



Kinderopvang De Hooiberg
Versie 10 februari 2021

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	
1. Definities	3
2. Voortraject klacht	3
3. Interne klachtenafhandeling	3
4. Stappen vanuit locatiemanager	4
5. Externe klachtenafhandeling	4
6. Vraag om informatie	4
7. Wanneer een klacht indienen	4
8. Wat gebeurt er met uw klacht	4
9. Klachtenloket	5
10. Geschillencommissie	5

Inleiding

Dagelijks zorgen wij voor veel kinderen in onze kinderopvang. Meestal tot grote tevredenheid van kinderen en ouders. Maar het kan gebeuren dat u als klant niet helemaal tevreden bent. Zolang we dit in goed overleg met de ouder(s) kunnen oplossen, is er geen sprake van een klacht. Het wordt een klacht als het probleem niet tot tevredenheid van beide partijen is besproken of opgelost. Hoe kunnen we dat probleem oplossen?



Kinderopvang De Hooiberg 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. De ouder kan direct naar het klachtenloket en/of de Geschillencommissie voor de behandeling van klachten als de ouder dit wenst.

1. Definities

Organisatie: Kinderopvang De Hooiberg

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang De Hooiberg.

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

Ouder: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt 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.

Klachtenloket kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

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 ervan 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 locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

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

3. Interne klachtafhandeling

* Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan persoonlijk bij de locatiemanager of via de mail. De klacht wordt door de locatiemanager 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.

* 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 locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

* Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De procedure voor deze situatie staat beschreven in de meldcode. Deze klachtenprocedure komt dan te vervallen.

4. Stappen vanuit locatiemanager

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 hoorwederhoor toepast is afhankelijk van de klacht.
6. De 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 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.

5. Externe klachtafhandeling

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. 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. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

6. Vraag om informatie

Mocht u niet zeker weten of uw klacht rechtvaardig is, kunt u altijd terecht bij het klachtenloket kinderopvang. U kunt hier terecht voor informatie en advies. Medewerkers van het klachtenloket kunnen helpen bij het oplossen van conflicten, dit zou kunnen door bijvoorbeeld telefonische bemiddeling. Mocht met behulp van het klachtenloket de klacht niet opgelost worden. Kunnen zij u doorverwijzen naar de geschillencommissie en helpen bij een afhandeling.

7. Wanneer een klacht indienen?

Wanneer U kritische opmerkingen of een klacht heeft dient u eerst in persoonlijk gesprek te gaan met De Hooiberg, om samen tot een oplossing te komen. Dit gesprek kan niet tijdens het halen of brengen plaatsvinden u dient daarvoor een aparte afspraak te maken. De Hooiberg zorgt ervoor dat binnen 5 werkdagen een gesprek plaats kan vinden. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt met eventuele actiepunten en door beide partijen ondertekent. Als praten met degene tegen wie u uw klacht zich richt niet lukt, kunt u met uw klacht terecht bij het klachtenloket kinderopvang. Zij geven advies over welke stappen ondernomen kunnen worden en kunnen in een aantal gevallen ook telefonisch bemiddelen. Mocht dit geen uitkomst bieden, kan er een klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie.

8. Wat gebeurt er met uw klacht?

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan 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 houder. Leidt dit niet tot een oplossing kan er contact opgenomen worden met het klachtenloket kinderopvang. Mocht er met behulp van het klachtenloket geen oplossing komen, kan er een klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie.

9. 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 en peuterspeelzalen is te bereiken via www.klachtenloketkinderopvang.nl, info@klachtenloket-kinderopvang.nl of via telefoonnummer 0900-1877.

10. Geschillencommissie

De klacht kan ook ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. 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 op de website.