

Het Kinderdagpaleis

Model intern klachtreglement

Inleiding

Het Kinderdagpaleis heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtregeling 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 Directie. De Directie is te bereiken per mail: info@hetkinderdagpaleis.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan zouden ouders informatie over het geschil kunnen opvragen bij de Geschillencommissie. www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Definities

Organisatie:	Het Kinderdagpaleis
Klachtenfunctionaris:	Is de Directie waar de klachten binnen komen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
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 in dient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook “elektronisch” verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

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

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 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. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris (Directie) draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris (Directie) bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris (Directie) 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.
- De klachtenfunctionaris (Directie) 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 klachtenfunctionaris (Directie) 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 waar binnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende 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 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 Kinderdorpaleis, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

