

Interne Klachtenreglement kinderopvang Het Keizertje



Inleiding

Kinderopvang Het Keizertje verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van Kinderopvang Het Keizertje heeft u het recht om uw klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.

Kinderdagverblijf het Keizertje 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 manager en houder A.Ceyhan. Hij/zij is te bereiken per email: info@hetkeizertje.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, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie kunt u opvragen bij manager en houder A.Ceyhan.

1. Definities

<i>Organisatie:</i>	<i>Naam organisatie</i>
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderdagverblijf het Keizertje
Manager/houder:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
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 indient
Klacht:	Schriftelijke 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 bespreekt het Keizertje dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene. 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 manager en houder A.Ceyhan. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

3.1 Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met manager en A.Ceyhan. Samen kunnen we dan proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. U kunt hierbij gebruik maken van het klachtformulier van het Keizertje. De klacht dient binnen een redelijk 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.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

De klachtenformulier kunt u mailen naar info@hetkeizertje.nl en komt terecht bij manager A. Ceyhan én houder E. Erarslan. Zij onderzoeken de klacht zorgvuldig en binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht. Uiterlijk binnen 10 werkdagen wordt u vervolgens uitgenodigd voor een gesprek, waarin wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. U krijgt binnen 25 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken op het interne klachtenformulier geschreven en ontvangt u hiervan een kopie. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijk klacht in de toekomst te voorkomen. Manager A. Ceyhan en houder E. Erarslan bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. Hierin staat o.a. het volgende beschreven:

- Korte weergave van het gesprek.
- Welke acties worden genomen om de klacht op te lossen.
- De termijn waarop Het Keizertje een terugkoppeling aan u geeft.
- Welke preventieve maatregelen genomen zijn/worden om de klacht op te lossen.

4.1 Manager en houder A.Ceyhan draagt zorg voor de inhoudelijk behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De manager en houder A. Ceyhan bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De manager en houder A.Ceyhan houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld en wordt deze zo spoedig mogelijk afgehandeld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling te reageren of schriftelijk te reageren.

4.6 Manager en houder A.Ceyhan 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 manager en houder A.Ceyhan de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na indiening bij de houder afgehandeld.

4.7 De klager wordt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtregeling

5.1 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.

5.2 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.

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

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Indien u nog tips, ideeën of opmerkingen heeft over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als een verbeterpunt. U kunt dit altijd doorgeven aan manager A. Ceyhan en houder E. Ersraslan en/of mailen naar info@hetkeizertje.nl

Ik heb het klachtreglement gelezen en ben op de hoogte over de procedure betreft de interne klachtenregeling en externe klachtencommissie(geschillencommissie) en ga wel akkoord/niet akkoord* met de wijzigingen in het pedagogisch beleidsplan.

Naam & d.d. houder

Naam & d.d. manager

Naam & d.d. voorzitter OC

.....

.....

.....

*omcirkel wat van toepassing is

Klachtenformulier

Kinderdagverblijf Het Keizertje hecht waarde aan professionaliteit, kwaliteit en aan de inspraak van ouders. Ondanks alle inspanningen om de communicatie met de oudercommissie naar wens te laten verlopen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dit willen wij dan graag van u vernemen.

Als u een klacht heeft over de dienstverlening van onze opvangvoorziening, vragen we u om het probleem eerst met de betrokken persoon of met de verantwoordelijke te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand, dat door een gesprek rechtgezet kan worden. Als dit gesprek geen oplossing biedt, kunt u uw klacht op dit formulier vermelden. Gelijktijdig met dit formulier wordt ook onze klachtenreglement aan u verstrekt. Kinderopvang Het Keizertje verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk een gepaste oplossing voor uw klacht te zoeken.

Een klacht moet verplicht eerst bij de houder ingediend worden en die moet binnen zes weken reageren. Is die reactie niet naar tevredenheid van de ouder of blijft reactie helemaal uit binnen de termijn, dan kunnen ouders de geschillencommissie inschakelen.

Uw gegevens

Naam	
Naam kind(eren)	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoon	
Mobiel	
E-mail	

Voorval

Datum en tijdstip van het voorval:	
Soort melding	<input type="checkbox"/> Klacht manager/ directie <input type="checkbox"/> Klacht medewerker <input type="checkbox"/> Schade privé-eigendom <input type="checkbox"/> Verbetervoorstel <input type="checkbox"/> Kindermishandeling <input type="checkbox"/> Administratie of facturering <input type="checkbox"/> Aanmelding <input type="checkbox"/> Plaatsing <input type="checkbox"/> Verzorging op de groep <input type="checkbox"/> Informatieverstrekking <input type="checkbox"/> Dienstverlening <input type="checkbox"/> Voorzieningen <input type="checkbox"/> Accommodatie <input type="checkbox"/> Overig, namelijk
Ernst van het voorval:	Laag Midden Hoog
Mate waarin het voorval voorkomt:	Incidenteel Regelmatig Structureel
Betrokkene(n) bij voorval	<input type="checkbox"/> Kind, nl <input type="checkbox"/> Leverancier, nl

van Kinderdagverblijf Het Keizertje	<input type="checkbox"/> Medewerker, nl <input type="checkbox"/> Anders, nl	<input type="checkbox"/> Materiaal of middel, nl
Suggestie voor de oplossing van de klacht		
Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht?	Ja/nee, toelichting	
Is de klachtmelder tevreden en de klacht opgelost?	Zo ja/nee, waarom niet en wat zijn de vervolgstappen?	
Aanvullende opmerkingen?		

In ontvangst genomen door:	
Functie	
Datum ontvangst:	
Registratienummer	
De klacht heeft betrekking op:	
Wie of wat is bij de melding betrokken? (vul naam in)	

Dank voor uw melding.

Wij zullen uw klacht binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigen en binnen 10 werkdagen wordt de afhandelingstermijn bekend gemaakt. Wij zullen uw klacht altijd serieus nemen en binnen 6 weken afhandelen. Wij beschouwen het indienen van een klacht als een mogelijkheid om onszelf te verbeteren en de kwaliteit te waarborgen!

Datum:

Naam klachtenbehandelaar:

Handtekening klachtenbehandelaar:

.....

.....