

Klachten regeling



Klachten

Inleiding:

Sinds augustus 1995 is de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) in werking getreden. Deze wet bevat ook regels voor kinderopvangorganisaties om op een zorgvuldige wijze met klachten van ouders om te gaan. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een klachtenregeling opstelt en ouders over deze regeling dient te informeren.

Wanneer het gaat om de belangen van uw kind, bent u kritisch en dat vinden wij ontzettend belangrijk. Het kan voorkomen dat er zaken zijn die u niet prettig vindt verlopen of waar u een klacht over heeft.

Dit protocol geeft u informatie over:

- wat er onder een klacht wordt verstaan,
- bij wie u terecht kunt met een klacht,
- hoe we binnen de Kabouterhoeve omgaan met uw klacht,
- Geschillencommissie
- Boink
- Geschillencommissie Oudercommissie Kinderopvang

Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een ouder / verzorger over een gedraging van de kinderopvangorganisatie of één van haar medewerkers tegenover een gebruiker.

Volgens de Wet Klachtrecht is klagen een individuele aangelegenheid. De gebruiker beslist zelf of hij een klacht indient en hij bepaalt zelf de inhoud van de klacht.

Een klacht kan gaan over allerlei zaken die volgens u niet kloppen of anders hadden moeten. Bijvoorbeeld:

- De wijze waarop er met uw kind is omgegaan
- De wijze waarop u bent behandeld of te woord gestaan
- De verblijfsomstandigheden van de kinderen
- De wijze waarop de opvang is georganiseerd
- Het nakomen van afspraken of niet naleven van het contract
- De afhandeling van de financiële zaken

Bij wie kunt u terecht met een klacht ?

U kunt / mag rechtstreeks naar de geschillencommissie Kinderopvang stappen maar bij onvrede is soms een gesprek met de direct betrokkenen vaak al voldoende.

Als u als ouder een klacht heeft, kunt u deze direct bespreken met een medewerker of de leidinggevende. Komt u er samen niet uit of wilt u een officiële klacht indienen dan kunt u als ouder een schriftelijke klacht indienen bij de Kabouterhoeve volgens de interne klachtenprocedure .

Als onderling niet tot een gewenste oplossing kan worden gekomen, kan een geschil worden voorgelegd aan de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het klachtenloket dat is aangesloten bij bovengenoemde geschillencommissie zal eerst geprobeerd worden om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Blijf niet rondlopen met opgekropte onvrede, dit zorgt er namelijk voor dat u feller en emotioneler zult reageren wanneer de spreekwoordelijke 'druppel' de emmer doet overlopen.

Wat te doen met uw klacht?

1. U bespreekt uw klacht direct met leidster of leidinggevende;
2. U zoekt ondersteuning via de oudercommissie;
3. U zoekt hulp bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Ad 1)

Mocht u een klacht hebben neem dan zo spoedig mogelijk contact op met de desbetreffende medewerker of leidinggevende.

Bijvoorbeeld:

- De omgang met de kinderen hoort met de leidster te worden besproken.
- Problemen tussen u en een leidster kunt u bij de leidinggevende aankaarten.
- Kwesties die te maken hebben met veiligheid, hygiëne en gezondheid vallen onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevende.
- Beleid dat in uw ogen niet goed wordt uitgevoerd is ook een zaak om met de leidinggevende op te nemen.

- Klachten over financiën, contracten, ouderbijdragen, administratieve handelingen en mogelijk ook openingstijden, sluitingsdagen, flexibiliteit, plaatsingsbeleid en dergelijke worden tevens bij de leidinggevende neer gelegd.

We nemen een klacht altijd serieus en zullen deze zo snel mogelijk behandelen.

De Kabouterhoeve zal de klacht zorgvuldig onderzoeken. De ouder zal zoveel mogelijk op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. De Kabouterhoeve verstrekt de ouder een schriftelijk en onderbouwd oordeel op de klacht. In dit oordeel zal de concrete termijn worden aangegeven waarbinnen eventuele maatregelen zijn gerealiseerd. Een klacht dient uiterlijk binnen 6 weken, door de Kabouterhoeve worden afgehandeld

Het onderling bespreken en oplossen van een klacht is vaak het meest bevredigend voor zowel de klager als degene over wie geklaagd wordt. Zo blijft de relatie in stand terwijl er in onderling overleg naar een oplossing gezocht wordt waarin met de belangen van beide kanten rekening wordt gehouden.

Mocht een klacht op deze manier door beide partijen naar tevredenheid afgehandeld zijn, dan wordt er een verslagje in tweevoud opgemaakt dat door beide partijen goedgekeurd en ondertekend wordt. Een exemplaar ontvangt de klager en een exemplaar is voor de Kabouterhoeve. Mochten de Kabouterhoeve en de klager en niet samen uitkomen dan is er ook de mogelijkheid om de klacht bij de Oudercommissie van de Kabouterhoeve voor te leggen of u meldt de klacht bij de geschillencommissie kinderopvang.

Ad 2)

Hebt u behoefte aan enige ondersteuning bij het inbrengen van een klacht dan kunt u zich wenden tot de contactpersoon klachtenregeling van de oudercommissie van ons dagverblijf.

Via de oudercommissie kan overleg met leidinggevende plaatsvinden. Komt men er niet uit dan kan de *ouder* met een klacht bij de Geschillencommissie terecht.

Ad 3)

Soms lukt het niet om de 'interne' weg te volgen. Er kunnen zich omstandigheden voordoen die het voor een ouder onaanvaardbaar maken om met de klacht naar de Kabouterhoeve toe te stappen. Misschien is uw vertrouwen geschaad of bent u niet meer 'on speaking terms'.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De Kabouterhoeve niet binnen 6 weken heeft gereageerd op een officiële (schriftelijke) klacht.
- De ouder en de Kabouterhoeve het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De Kabouterhoeve geen adequate klachtenregeling heeft.

Wat als de oudercommissie een klacht heeft?

Mochten er klachten zijn vanuit de oudercommissie die niet gehoord worden door de organisatie van het kinderdagverblijf, dan kan de oudercommissie terecht bij de **Geschillencommissie Oudercommissie Kinderopvang**.

Informatie over de geschillencommissie is ook te vinden op: www.degeschillencommissie.nl

Tot slot:

Een klacht hoeft niet altijd te blijven steken in kritiek.

Het kan juist aanleiding voor verbetering zijn. Het is van groot belang dat kritiek op de juiste plaats terecht komt en serieus wordt behandeld.

Een goede communicatie is daarom van groot belang.

Klacht opgenomen op datum _____

Door _____

Functie _____

Naam indiener: _____

Adres: _____

Woonplaats / Postcode; _____

Telefoon _____

Naam kind: _____

Groep: _____

Klacht betreft _____

Korte omschrijving (plaats, datum, tijdstip, aard van de klacht, wie waren erbij aanwezig / betrokken etc, wat is er daarna nog gezegd / gedaan)

Eventuele andere bescheiden (zoals verklaringen) s.v.p. bijvoegen

Afhandeling (hoe is de klacht aangepakt, bemiddeling, verloop, termijn, oplossing etc.)

Naar tevredenheid afgehandeld datum: _____

Indien niet naar tevredenheid, verwijzen we naar www.Boink.info

Handtekeningouder: _____

Handtekening leidinggevende: _____
