

Klachtenprocedure: informatie voor ouders

Kinderopvang Kidswereld doet dagelijks hun uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u. Wij staan open voor vragen en suggesties en zullen te allen tijden proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen. Mocht u een klacht willen indienen dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan middels een klachtenprocedure.

Indien u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als verbeterpunt.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Pedagogisch medewerker

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep of de vestiging dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u bij het brengen of halen van uw kind de pedagogisch medewerker aanspreken. Indien u dit prettiger vindt kunt u ook een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker.

Leidinggevende / manager kindercentra

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de leidinggevende van de desbetreffende vestiging. U kunt ook altijd direct contact opnemen met de leidinggevende van de locatie of de manager kindercentra.

Financiële administratie

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de financiële administratie, te bereiken via tel 0294 – 419260 (doorkiesnummer 105) of per e-mail: financieel@kinderopvangkidswereld.nl.

Planning

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de plaatsing van uw kind of de wachtlijst dan kunt u de klacht richten aan de afdeling planning. De afdeling is te bereiken via telefoon: 0294 - 419260 (doorkiesnummer 102) of administratie@kinderopvangkidswereld.nl

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht schriftelijk in te dienen. Dit kan per email. De klacht komt dan binnen bij het secretariaat die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaakt.

Interne klachtenprocedure

1. Het Servicebureau ontvangt de klacht middels het “Klachtenformulier voor ouders” en zorgt dat deze terecht komt bij de verantwoordelijke leidinggevende. Het Servicebureau houdt de leidinggevende gedurende het proces op de hoogte.

2. De leidinggevende gaat in gesprek met u. Het doel van dit gesprek is de klacht te bespreken. Dit gesprek vindt binnen 5 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld of verder onderzocht moet worden. Mocht de klacht niet direct opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.

3. De leidinggevende bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) al genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de leidinggevende het volgende weer:

- * Korte weergave van het gesprek;
- * Dat de leidinggevende zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
- * De termijn waarop de leidinggevende een terugkoppeling aan u geeft.

De leidinggevende geeft na het verstrijken van de termijn of zo vroeg mogelijk aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen en de termijn waarop dit gebeurt.

Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien de leidinggevende de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is.

Een kopie van de brief wordt verzonden naar het Servicebureau ten behoeve van registratie.

4. Indien de klacht niet door de leidinggevende zelf is afgehandeld controleert hij/zij of de afhandeling van de klacht goed is verlopen.

5. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.

6. De leidinggevende koppelt de klacht en de afhandeling terug naar het management team, deze kan de klacht als case inbrengen op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. Leidinggevend en bespreken vestiging- gerelateerde klachten ook met de oudercommissie.

7. Het Servicebureau maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet. Afhandelingen worden door de directie gecontroleerd. Eens per jaar wordt er (vóór 1 juni) een verslag van alle klachten gestuurd naar de GGD.

8. Klachten komen bij de directie terecht en worden besproken in het managementteam. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld wijst de leidinggevende op de externe klachtenprocedure.

Externe klachtenprocedure

Indien een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, wijzen wij ouders erop dat er gebruik kan worden gemaakt van de externe klachtenregeling. Ouders worden verwezen naar het Klachtenloket Kinderopvang die verbonden is aan de Geschillencommissie Kinderopvang. 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. Zie voor meer informatie: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Zodra de klacht bij het Klachtenloket ontvangen is, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de ouder/ oudercommissie en de kinderopvangorganisatie. Soms is het vertrouwen tussen ouders /oudercommissie en kinderopvang te ernstig geschaad. Dit kan zijn doordat er een verschil van inzicht te groot is of omdat er te veel dingen zijn gebeurd. Als bemiddeling dan niet lukt kan mediation ingeschakeld worden. Is bemiddeling of mediation niet voldoende of komen ouder/ oudercommissie en kinderopvang er niet uit dan kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op www.geschillencommissie.nl.

Geschillencommissie

Per 1 januari 2016 is onze kinderopvang geregistreerd bij een landelijke verplichte geschillencommissie. Deze geschillencommissie behartigt alle geschillen binnen de kinderopvang via het Klachtenloket Kinderopvang.

Wij hebben daarbij de volgende regels afgesproken:

- Is er een klacht of zit de ouder/ oudercommissie ergens mee?
Dan is de afspraak dat de ouder of de oudercommissie de klacht of het betreffende onderwerp binnen twee weken bij de pedagogisch medewerkster, leidinggevende of de ondernemer in te dienen.
- Leidt de klacht niet tot een oplossing dan kan de klacht of het verschil van inzicht bij het Klachtenloket Kinderopvang gemeld worden. Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn, zoals hierboven beschreven is.
- Een klacht kan zowel door ouder, oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)
- Wanneer de ouder/ oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder / oudercommissie schriftelijk of op een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de vernoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie is beschikbaar via : www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd aan de ouders toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor een behandeling van een geschil door de geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
- Uitsluitend de hierboven genoemde geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.