



Klachtenprotocol

Met dit klachtenprotocol wil KDV Bij Ot & Sien zorgdragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten van klanten en de oudercommissie. Hoe goed alle medewerkers ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat de klant het ergens niet mee eens is. KDV Bij Ot & Sien hanteert een interne en externe klachtenprocedure. Beide procedures zijn onafhankelijk van elkaar, een ouder/klant kan gelijk een externe procedure starten, indien dat gewenst is.

Interne procedure

Mocht u als klant ontevreden zijn over een medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen de opvang, kunt u dit mondeling aan ons laten weten. We hopen dat we in een gesprek met u een oplossing kunnen vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Bij wie kan de klant terecht?

Geleding 1: De groepsleiding: Bij de groepsleiding kan de klant terecht met klachten op het gebied van:

- Het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen
- Accommodatie en spelmateriaal
- Hygiëne en voeding

De groepsleiding zal altijd bij het management aangeven dat er een klacht is geweest. Bij het management wordt aangegeven wat de klacht betreft en welke maatregelen er genomen zullen/ moeten worden.



Geleding 2: Het management: bij het management kan de klant terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- Procedures binnen het kinderdagverblijf
- Financiële zaken
- Het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
- Aanname en plaatsingsbeleid
- Algemeen beleid

Een formele klacht

Het kan gebeuren dat na een persoonlijk gesprek bij de klant nog sprake is van een gevoel van ontevredenheid. KDV Bij Ot & Sien hoopt dat u als klant ons daar persoonlijk van op de hoogte wil stellen. U kunt ons klachtenformulier gebruiken om schriftelijk een klacht neer te leggen. Dit formulier kunt u opvragen en inleveren bij de houder van het kindercentrum.

Behandeling van de klacht

Wanneer het klachtenformulier is ingeleverd bij de houder van het kindercentrum, onderzoekt de houder de klacht zorgvuldig en voorziet erin dat:

- De ouder zoveel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdend met de aard ervan, z.s.m. wordt afgehandeld;
- De klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, afgehandeld wordt;
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- In het oordeel een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe procedure

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het klachtenloket kinderopvang. Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de geschillencommissie kinderopvang stappen. Alle kinderopvang organisaties zijn wettelijk verplicht om zicht bij de geschillencommissie aan te sluiten, KDV Bij Ot & Sien dus ook. Wanneer u bij de geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak over beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerste de interne klachtenprocedure van KDV Bij Ot & Sien te hebben doorlopen:

- Als u niet tijden (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van KDV Bij Ot & Sien heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KDV Bij Ot & Sien indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de geschillencommissie gaat, adviseren wij ook om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.



Heeft de klant het gevoel dat de klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wil de klant direct de klacht intern indienen, dan kan hij/zij zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang.

Als de klacht door een klant bij klachtenloket kinderopvang wordt ingediend, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld.

Klachtenloket

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

info@klachtenloket-kinderopvang.nl

0900-1877

Geschillencommissie

KDV Bij Ot en Sien heeft zich aangesloten bij de geschillencommissie

Postbus 90600

Bordewijklaan46

Den-Haag

070 3105310

www.degeschillencommissie.nl

Het reglement: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen>

Bijstand

Betrokken partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Inzagerecht

Zowel de klant als een eventueel beklagde werknemer worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Geheimhouding

Eenieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld.

Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.


Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het management van de organisatie. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.

als ouder of oudercommissie

WAT KUN JE DOEN ALS JE EEN KLACHT HEBT over de kinderopvang?

de eerste stap is altijd: ga in gesprek! 


daarna kunnen de volgende stappen je helpen 

intern
(binnen de eigen organisatie)

eerst **INFORMEEL**
in gesprek




dan **FORMEEL**
schriftelijke klacht
via klachtenregeling



Klachtenloket
Kinderopvang




INFORMATIE, advies
en bemiddeling



eventueel
MEDIATION

alle uitspraken van de
geschillencommissie
staan op de website
van het klachtenloket

Geschillencommissie
Kinderopvang



BINDEnde uitspraak
voor kinderopvangorganisaties,
ouders en oudercommissies

modelregeling
beschikbaar

HEB JE VRAGEN OVER KWALITEIT OF VEILIGHEID?


Neem contact op met de GGD inspecteur kinderopvang. Het inspectierapport kun je lezen op www.landelijkregisterkinderopvang.nl

VERMOEDENS VAN MISHANDELING?


De organisatie start verplicht met de meldcode kindermishandeling kinderopvang.

OP ZOEK NAAR DE KLACHTENREGELING OF HET KLACHTENVERSLAG?

De kinderopvangorganisatie heeft deze op de website of in het ouderportaal staan. De organisatie maakt jaarlijks een klachtenverslag als er in dat jaar schriftelijke klachten zijn geweest.



ouders



oudercommissie



www.klachtenbijotensien.com