

Klachtenreglement



Heb je een klacht?

Bij Kinderopvang De Wiebelwagen vinden we het heel waardevol om de opvang en zorg voor je kind zo goed mogelijk te laten verlopen. We beseffen ons dat we daarin een grote verantwoordelijkheid dragen en investeren dan ook graag in een vertrouwensband met je kind en jou als ouder.

Toch kan het gebeuren dat je als ouders iets wilt opmerken over de manier waarop we dat doen. Of dat je niet tevreden bent over de gang van zaken.

We zijn zeker bereid om met je te praten om tot een oplossing te komen. De op- of aanmerkingen zullen we zorgvuldig behandelen en de nodige stappen ondernemen.

In dit klachtenreglement staan de stappen beschreven die je kunt zetten om de klacht in te dienen.

1. Onvrede of klacht

In het kader van de Wet kinderopvang heeft Kinderopvang De Wiebelwagen een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. Wanneer je als ouder ontevreden bent over een pedagogisch medewerkster of over een bepaalde gang van zaken binnen de organisatie, vragen wij je ons dit persoonlijk te laten weten.

Het liefst het eerst bespreekbaar maken bij de direct betrokkene. Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kun je een formele klacht indienen.

Een formele klacht kan je uitsluitend schriftelijk indienen via het klachtenformulier op onze website of door rechtstreeks een mail te sturen naar info@dewiebelwagen.nl

Mocht de interne klachtafhandeling niet voldoende geweest zijn voor een goede oplossing, dan kun je als ouder informatie, advies en/of mediation inwinnen bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag of het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de Geschillencommissie vind je op de website van de Geschillencommissie.

2. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure is alleen bedoeld voor degenen die een contract zijn aangegaan met Kinderopvang De Wiebelwagen.

Je kunt de volgende stappen doorlopen:

Waar kun je terecht met je onvrede/klacht?

Bij de pedagogisch medewerkster

Ben je niet tevreden over de verzorging van je kind of de gang van zaken op de groep of de locatie, dan kun je altijd terecht bij de pedagogisch medewerkster van je kind. De pedagogisch medewerkster is voor jou het 1^e aanspreekpunt.

Je kunt je onvrede bespreken tijdens het brengen of halen, mits er tijd en ruimte voor is en er geen andere ouders aanwezig zijn. Er kan altijd een afspraak gemaakt worden om er over te praten.

Op de groep is ook 1 pedagogisch medewerkster aangewezen als mentor van je kind, je kan haar ook benaderen wanneer de klacht daartoe dient.

Bij het management

Kom je er met de pedagogisch medewerkster of mentor niet uit, of kan het niet opgelost worden en is het iets wat vanuit de organisatie opgepakt moet worden, dan kun je een afspraak maken met de manager Kwaliteit & Beleid, of Anita, de eindverantwoordelijke. Dan kunnen we samen kijken naar de situatie of klacht en bemiddelen bij het zoeken naar een oplossing.

Formele klacht

Kom je er in het persoonlijk contact niet met onze medewerkers, dan vragen wij je om je klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier op onze website of een mail te sturen naar info@dewiebelwagen.nl

De klacht komt dan binnen bij het management, die de verder afhandeling conform de procedure bewaakt.

1. Indienen klacht

- 1.1 Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend
- 1.2 De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Om de klacht in behandeling te kunnen nemen dient het klachtenformulier of email volledig te zijn ingevuld. De klacht dient voorzien te zijn van datum, naam en adres, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en eventueel de groep, plus een duidelijke concrete omschrijving van de klacht
- 1.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag betreffen, dan treedt de meldcode Kindermishandeling & Huiselijk geweld in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten en de inhoud wordt overgedragen aan onze aandachtsfunctionaris

2. Behandeling klacht

- 2.1 Het management draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2.2 Het management bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder
- 2.3 Het management houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht
- 2.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld
- 2.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerkster betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.6 Het management bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn, die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder ook geïnformeerd. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld
- 2.7 De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3. Externe klachtafhandeling

- 3.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie, waarbij Kinderopvang De Wiebelwagen ook geregistreerd is. Bij de Geschillencommissie behoort ook het Klachtenloket
- 3.2 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.
- 3.3 Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie

De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij Kinderopvang De Wiebelwagen, ingediend te worden bij de Geschillencommissie

Geschillencommissie Kinderopvang
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
www.degeschillencommissie.nl