



DE VOETSTAPJES

FLEXIBELE KINDEROPVANG

Klachtenprotocol



Inleiding

Kinderopvang De Voetstapjes heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. In dit protocol beschrijven wij 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 leidinggevende of bij de directie. Een klacht dient schriftelijk of per mail te worden ingediend.

Het kan voorkomen dat de interne klachtenafhandeling voor de ouder niet leidt tot een bevredigende oplossing dan adviseren wij de ouder om eerst de weg te nemen voor informatie, advies en mediation bij:

Klachtenloket Kinderopvang

Postadres:

Postbus 96802
2509 JE Den Haag

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoon: 0900-1877 (€0,20 per gesprek)
E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl
Website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Lukt dit ook niet of wenst de ouder geen gebruik te maken van het Klachtenloket dan staat het de ouder vrij om hun klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Geschillencommissie

Postadres:

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Website: www.degeschillencommissie.nl

**In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>*



Begrippen:

Organisatie: Kinderopvang De Voetstapjes

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij kinderopvang De Voetstapjes

Klachtenfunctionaris: De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt namens de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. Bij kinderopvang De Voetstapjes is dit de leidinggevende.

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.

Afhandeling klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat kinderopvang de Voetstapjes er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. 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 de leidinggevende en wordt de klacht officieel ingediend.

1. De klacht

1.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, dit kan via e-mail. De klacht dient binnen een redelijke 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.

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

2. Behandeling klacht

2.1 De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

2.2 Zij bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

2.3 Ook houdt zij klager 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 medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

2.6 De leidinggevende 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 de leidinggevende, de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

2.7 De klager 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 het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

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 zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

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

De bovenstaande klachtenprocedure kan alleen versneld toegepast worden indien er sprake is van klachten over zeer ernstige situaties of handelingen door medewerkers die ernstige gevolgen hebben voor het kind of de ouder. Denk hierbij aan: bedreiging van klant/kind door medewerker lichamelijk letsel bij een kind tijdens het verblijf op de kinderopvang het kwijtraken van een kind tijdens de opvang bij verdenking van seksueel misbruik of kindermishandeling van een kind volgen wij het protocol “Vermoeden kindermishandeling”

4. Registratie van de klachten

Elke officiële klacht wordt geregistreerd d.m.v. een klachtenregistratieformulier. Hierdoor kunnen wij inzichtelijk krijgen hoeveel klachten er jaarlijks zijn, wat de aard van de klachten is, wat de inhoud van de klachten is en hoe de klachten zijn afgehandeld. De klachten worden in deze rapportage anoniem verwerkt zodat de klachten niet herleidbaar zijn tot personen. Deze informatie wordt vervolgens ook gedeeld met de oudercommissie.

Indien de klacht via de externe klachtenprocedure van het Klachtenloket of de Geschillencommissie is verlopen, vindt de dossiervorming door deze commissie plaats, waarvan er jaarlijks een anoniem rapport gemaakt wordt. Alle geregistreerde klachten of uitingen van ongenoegen worden opgeslagen en bewaard in het klantdossier. Hierin staan alle gegevens, afspraken en maatregelen m.b.t. het kind en zijn/haar ouders. Dit dossier is door de klant altijd in te zien en wordt bewaakt door de Wet Bescherming Persoonsgegevens.