

Klachtenregeling



Beide Handjes



Beide Handjes

Voorblad gegevens

Directie

Natasja: natasja@kinderopvangbeidehandjes.nl

Pedagogisch medewerker

Priscilla Honders: priscilla@kinderopvangbeidehandjes.nl

Oudercommissie

Gijs Rasink: oudercommissie@kinderopvangbeidehandjes.nl

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Klachtenregeling Beide Handjes

Klachtenreglement

Inleiding

Hoewel wij ons best doen om alles goed te doen, weten we ook dat we fouten kunnen maken of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Dat mag u uiteraard aan ons melden. Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit het verzorgen en opvoeden van kinderen, wordt elke klacht serieus genomen. Dit is voor ons van groot belang, want hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden.

Voor ouders/verzorgers van Beide Handjes is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen, indien zij zelf of hun kind nadeel hebben ondervonden door de werkwijze van Beide Handjes.

U kunt o.a. denken aan klachten op het gebied van:

- procedures binnen het kinderdagverblijf
- financiële zaken
- het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden/directie)
- accommodatie en spelmateriaal

Het staat u te allen tijde vrij om buiten de directie om uw klacht te melden. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de **betrokken pedagogisch medewerker** besproken wordt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met **de directie**. Betreft de klacht de directie dan kunt u zich wenden tot de **pedagogisch medewerker**. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht bij **de Oudercommissie** ingediend worden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om de klacht extern in te dienen bij **de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen** (www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

Indienen Klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend volgens het klachtenformulier.
- De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. De directie informeert bij het binnenkomen van een klacht in relatie tot (verdenking) kindermishandeling altijd de GGD.

Behandeling klacht

- De directie of pedagogisch medewerker (als de klacht de directie betreft) draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De directie/pedagogisch medewerker bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder binnen 2 weken.
- De directie/pedagogisch medewerker houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De directie/pedagogisch medewerker 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 directie/pedagogisch medewerker de ouder/verzorger hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen

Oudercommissie

U kunt zich als ouder/verzorger met uw klacht rechtstreeks wenden tot de voorzitter van de oudercommissie van Beide Handjes. Tevens informeert de directie de voorzitter van de oudercommissie over de binnengekomen klacht.

Eventuele klachten van ouders en/of verzorgers worden serieus in behandeling genomen. De oudercommissie heeft een adviserende rol richting de directie.

Externe klachtafhandeling

- 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.
- 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.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Afhandeling

- Klachtenformulier bevat onderdeel in relatie tot afhandeling afspraken
- De directie zal na afdoening van de klacht een dossier aanleggen en archiveren.