

INTERNE KLACHTENREGLEMENT

Ondanks dat wij onze uiterste best doen om kwalitatief verantwoorde kinderopvang te leveren kan het gebeuren dat u, als ouder / klant van Kinderopvang SUPER in Veenendaal, ergens ontevreden over bent en een klacht (schriftelijke uiting van ongenoegen) wilt indienen. Dit is in de Wet geregeld. Deze regeling is schriftelijke vastgelegd en geregeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U kunt bij het indienen van een klacht kiezen voor een interne en een externe procedure. Of voor beide.

Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten naar aller tevredenheid op te lossen. Klachten en bezwaren worden positief benaderd een klacht wordt beschouwd als een advies. Het biedt Kinderopvang SUPER in Veenendaal de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering van de organisatie. Bij voorkeur zien we in eerste instantie dat klager een klacht eerst bespreekbaar maken bij de direct betrokkene pedagogische medewerker. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht schriftelijk bij de locatiemanager ingediend worden.

Hier volgt eerst een lijst met begrippen:

Houder: de manager van Kinderopvang SUPER in Veenendaal.

Pedagogisch medewerker: een persoon werkzaam is bij Kinderopvang SUPER in Veenendaal.

Klager: een klant, de ouder, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden, natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd is, gebruik maakt ontevreden in de vorm van een klacht wilt indienen

Klacht: is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de pedagogisch medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. Gedacht kan worden aan klachten over:

- geleverde diensten van het bedrijf (planning, financiën etc.)
- de werkwijze van het kinderopvang in bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind
- gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind
- het niet nakomen van afspraken

Externe klachtencommissie: de externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directie. In ons geval de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Uitgangspunten bij het indienen van de klacht:

- Een klacht moet schriftelijk bij Kinderopvang SUPER in Veenendaal ingediend te worden.
- 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.
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Interne klachtenprocedure:

- De houder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De houder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
- De houder 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 houder 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 houder de klager 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 waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Bijstand

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Het verstrekken van inlichtingen

De houder kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, bij pedagogische medewerker, alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n). De houder verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Inzagerecht

Zowel de klager en de betrokken medewerker(s) worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Alle pedagogische medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht contract ondertekent.

Periodieke rapportage

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door de manager van Kinderopvang SUPER in Veenendaal in een klachtendossier. De manager stelt een geanoniseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks besproken in een van de oudercommissie vergaderingen. Het klachtendossier wordt geanoniseerd aan het einde van het 2e kwartaal in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD. Indien de klager niet tevreden is na het doorlopen van de interne procedure wijst de manager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Deze commissie is vanaf 01-01-2016 ingesteld en onze organisatie is daarbij aangesloten. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zal eerst geprobeerd worden om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediator.

Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de klager de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De klager kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de klager 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 organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen verwijzen wij naar de volgende websites:

www.degeschillencommissie.nl

www.klachtenloket-kinderopvang.nl



S

Kinderopvang
SUPER



VEENENDAAL

KDV • PSZ • BSO

INTERNE KLACHTENREGELING KLANTEN FORMULIER

Wij raden u aan om eerst via de website informatie in te winnen over hoe de klacht extern kan worden ingediend. Dit is het formulier voor het indienen van een officiële klacht bij Kinderopvang SUPER in Veenendaal behorende bij het Klachtenreglement Kinderopvang SUPER in Veenendaal.

VERTROUWELIJK

Aan: Kinderopvang SUPER in Veenendaal t.a.v. _____

Om welke groep gaat het: Superclub
 Superstoer Oost
 Superstoer West

Om welke locatie gaat het: Spiessheem 54, 3907 NJ Veenendaal
 Appelvink 1, 3906 AD Veenendaal
 Tweespan 37, Veenendaal

Van: _____ (naam klager)

Adres: _____

Telefoonnummer: _____

Omschrijving van de klacht:

Datum en tijdstip van de gebeurtenis (indien noodzakelijk)

In welke accommodatie van Kinderopvang SUPER in Veenendaal?

Welke personen/functionarissen waren hierbij betrokken?

Graag een korte heldere omschrijving van de gebeurtenis.

Waren er getuigen van het voorval en zo ja, wie?
