

12. Intern Klachtenreglement



Intern Klachtenreglement

Inleiding

Kinderopvang Super in Veenendaal heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het handelen en registreren van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager. Zij is te bereiken per e-mail: info@superinveenendaal.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het klachtenloket kinderopvang, of aanmelding van het geschil bij de geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klachten rechtstreeks in te dienen bij de geschillencommissie.

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klachten het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen. Indien we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang.

In geval van een klacht wordt er vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan aan u geboden:

Stap 1: Klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie

U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie
Klachtenprocedure Kinderopvang SUPER in Veenendaal.

Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft een aantal doelstellingen

1. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van medewerkers of ouders, waarbij het gaat om:
 - het creëren van een mogelijkheid om gehoor te vinden voor onvrede;
 - het creëren van een mogelijkheid voor handhaving van rechten en belang van medewerkers of ouders;
 - Een mogelijkheid voor oplossen van onvrede;
 - Een mogelijkheid bieden voor herstel van een eventueel verstoorde relatie tussen ouders, medewerkers en organisatie.

2. Het opleveren van informatie voor kwaliteitsbeleid, waarbij het gaat om:
- Het signaleren en registreren van tekortkomingen en gebreken in de zorg en dienstverlening en/of organisatie waardoor een bijdrage kan worden geleverd aan het verbeteren van kwaliteit.

Begripomschrijving

klacht: uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening die door de ouders of medewerkers als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Geschil: meningsverschil tussen ouders, medewerkers en organisatie.

Klager: ouder of medewerker. De ouder of medewerker kan zich, indien nodig laten vertegenwoordigen.

Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.

Klachtenloket Kinderopvang: Onafhankelijke externe klachtencommissie, voor advies, informatie en bemiddeling. Onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang. Mocht uw klacht nog niet opgelost zijn kunt u uw geschil voorleggen aan deze commissie. Hiervoor betaald u een kleine vergoeding.

Kinderopvang SUPER in Veenendaal: Aanbieder van kinderopvang voor kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar.

Medewerker: de persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor Kinderopvang SUPER in Veenendaal.

Klachtenprocedure

Algemeen

Uw kind brengt heel wat uurtjes door bij SUPER! Daar wilt u natuurlijk een vertrouwd gevoel bij hebben. Soms doet zich toch een conflict voor. Hieronder wordt beschreven hoe wij hiermee omgaan.

Soorten klachten:

1. Klachten over de Pedagogisch medewerkers

- Indien een kind en/of ouder een klacht heeft over de pedagogisch medewerker dient deze zich eerst te wenden tot de desbetreffende persoon.
- Komen zij er samen niet uit dan kan het kind en/of de ouder zich wenden tot de locatie manager en/of directie.
- Indien naar gevoel van het kind en/of ouder niet tot een passende oplossing kan worden gekomen, kan deze zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.

2. Klacht over directie

- Indien een kind, ouder of medewerker een klacht heeft over de directie dient deze zich eerst te wenden tot de desbetreffende persoon.
- Komen zij er samen niet uit dan kan het kind, de ouder of medewerker zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.

3. Overige klachten -

- Indien een kind, ouder of medewerker een klacht heeft over overige zaken, bijv: beleid dient deze zich eerst te wenden tot de directie.
- Komen zij er samen niet uit kan het kind, de ouder of medewerker zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, elke klacht wordt gedocumenteerd en bewaard in de klachtenmap. Na afhandeling van de klacht wordt er gekeken wat eventueel in de praktijk veranderd of aangepast kan worden om deze klacht in de toekomst te voorkomen.

Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de Kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

Stap 3: Klacht indien bij Geschillencommissie Kinderopvang

Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaald hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie doorlopen.



INTERNE KLACHTENREGELING KLANTEN FORMULIER

Wij raden u aan om eerst via de website de nodige 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: 0 Supermini's
 0 Superclub
 0 Superstoer

Om welke locatie gaat het: 0 Noord: Tweespan 37, 3902 GE VEENENDAAL
 0 Oost: Spiesheem 54, 3907 NJ VEENENDAAL
 0 West: Oudeveen 230, 3905 VZ VEENENDAAL

Van: _____ (naam indiener klacht)

Adres: _____

Telefoonnummer: _____

Omschrijving van de klacht:

Datum en tijdstip van de gebeurtenis (indien noodzakelijk):

Welke personen/functionarissen waren hierbij betrokken?:

Graag een korte heldere omschrijving van de gebeurtenis:

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