

Interne klachtenregeling kinderdagverblijf de Droomvijver

Wij doen er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan en dan vinden wij het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Vandaar deze interne klachtenregeling welke voldoet aan de wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1,57c.

Voordat u een klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dat kan een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn m.b.t. een situatie op de groep of een administratief medewerker m.b.t. bijvoorbeeld de planning. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden dan kunt u bij ons een interne klacht indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen als u het bijvoorbeeld nodig vindt dat deze geregistreerd wordt. U ontvangt dan van ons een schriftelijke reactie en wij nemen deze mee in ons jaarlijks klachtenverslag (inzichtelijk voor ouders, wordt besproken met de oudercommissie en gestuurd aan de GGD).

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt bij ons een klacht indienen over;

- Een gedraging van een houder, medewerker of iemand die werkt in opdracht van de ouder richting ouder of kind.
- Een werkwijze of regel binnen onze organisatie
- De overeenkomst tussen houder en ouder

Wanneer de klacht gaat over een vermoeden kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen wij eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gebruiken. Zijn deze stappen doorlopen en heeft u alsnog een klacht, dan kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling of het gewenst resultaat, dan kunt u ook extern een klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het klachtenloket kinderopvang. Het loket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de geschillencommissie kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn hier verplicht bij aangesloten. Wanneer u bij de geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.



INDIENEN VAN EEN INTERNE KLACHT

U kunt bij ons een klacht indienen over;

- Een gedraging van een houder, medewerker of iemand die werkt in opdracht van de ouder richting ouder of kind.
- Een werkwijze of regel binnen onze organisatie
- De overeenkomst tussen houder en ouder

We vragen u om de klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven, dan neem gerust contact op met een van de houders, Mariëlle Crombach of Charlotte Crombach via 0455213732.

Zij kunnen u helpen om de klacht vorm te geven zodat deze vervolgens formeel in behandeling genomen kan worden.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. Hoe eerder u de klacht indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we een aantal dagen tot maximaal een maand als redelijk. U kunt deze indienen bij een van de leidinggevendenden (Mariëlle en Charlotte Crombach) via info@kdvdroomvijver.nl

In uw klacht vragen wij het volgende mee nemen;

- De datum van het indienen van de klacht
- De naam van de medewerker indien het een gedraging van een medewerker betreft
- De groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

Behandeling van de interne klacht

Een van de houders zal de ontvangst van de klacht schriftelijke bevestigen en zorgt voor een inhoudelijke behandeling en schriftelijke registratie.

Kinderdagverblijf de Droomvijver zorgt ervoor dat een klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht en de manier waarop is afhankelijk van de aard van de inhoud van de klacht. Hoor en wederhoor van de betrokkenen is een voorbeeld van een van de stappen die genomen worden.

Is een medewerker betrokken dan krijgt hij/zij de gelegenheid om mondeling of schriftelijke reageren.

Een van de houders bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en draagt er zorg voor dat dit zo snel mogelijk gebeurt. Als er omstandigheden zijn die het proces tegenhouden, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht waarin is opgenomen; de klacht is gegrond / ongegrond / deels gegrond, de reden waarom we tot dit oordeel gekomen zijn, welke maatregelen eventueel genomen zijn / worden en binnen welke periode die worden uitgevoerd. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel of de afhandeling, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket of direct een geschil indienen van bij de Geschillencommissie.

Externe klachtenafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie.

Dat kan ook direct, zonder de klachtenregeling intern te doorlopen, mits / indien;

* u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen

* in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheid een klacht bij

kdv de Droomvijver indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtenafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij ons heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en kdv de Droomvijver zich aan moet houden.

Klachtenverslag

Kinderdagverblijf de Droomvijver maakt ieder kalenderjaar een klachtenverslag. In dit verslag staat beschreven;

- Een korte beschrijving van de klacht
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders is gebracht
- Het aantal en de aard van de klacht per locatie
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen
- Het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders of medewerkers.

Het verslag wordt gestuurd naar de toezichthouder van de GGD indien dit gevraagd wordt / onderdeel is van het jaarlijks onderzoek.

Het verslag wordt jaarlijks besproken in de vergadering met de oudercommissie en is, indien gewenst, inzichtelijk voor alle ouders.

Wanneer er geen klachten zijn ingediend, wordt er ook geen verslag opgesteld.