Ondersteuning en melding van klachten

Kindercentrum De Hovenier heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten 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 klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris mevrouw G. Kulekci. Zij is te bereiken per email: g.kulekci@kcdehovenier.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht een interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie 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/2212/knd-reglement.pdf.

1. Definities

Organisatie: Kindercentrum De Hovenier

Klacht: Een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen door een ouder of oudercommissie die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.

Ouder: De ouder, verzorger of pleegouder van een kind dat gebruikmaakt of heeft gemaakt van de kinderopvang.

Houder: Degene aan wie de onderneming toebehoort en die een kindercentrum exploiteert.

Klager: Degene die een klacht indient, doorgaans de ouder.

Medewerker: Personeel in dienst van de houder of werkzaam namens de houder.

Klachtenfunctionaris: De medewerker die de klachten behandelt, inclusief registratie en communicatie.

Leidinggevende: Degene die leiding geeft aan de locatie of aan de medewerker waar de klacht over gaat.

Klachtenloket Kinderopvang: Onafhankelijke instantie voor informatie, advies en bemiddeling over klachten.

Geschillencommissie Kinderopvang: Onafhankelijke commissie die bindende uitspraken doet over geschillen tussen ouders en kinderopvang.

Schriftelijk: Brief, e-mail of digitaal formulier.
Overeenkomst: Het contract en bijbehorende voorwaarden tussen de houder en de ouder.

2. Voortraject klacht
Bij klachten verzoeken wij u eerst contact op te nemen met de directbetrokkene, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker of leidinggevende. Komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris, mevrouw G. Kulekci (g.kulekci@kcdehovenier.nl). Lukt het daarna nog niet, dan kunt u een formele klacht indienen.

3. Indienen van een interne klacht
Over welke onderwerpen kunt u klagen?

- Gedragingen van de houder, medewerkers of anderen die namens de houder werken, richting ouder of kind.
- Werkwijzen of regels binnen de organisatie.
- De overeenkomst tussen de houder en ouder(s).

Bij vermoeden van kindermishandeling
Wij volgen dan eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang. Daarna kunt u eventueel alsnog een klacht indienen volgens deze regeling.

Hoe klacht indienen?

- Schriftelijk bij de klachtenfunctionaris: g.kulekci@kcdehovenier.nl.
- Hulp nodig bij het schrijven? Neem telefonisch contact op met de klachtenfunctionaris.
- Handel uw klacht binnen twee maanden na het ontstaan af, tenzij er geldige redenen zijn voor uitstel.

Gegevens in uw klacht:

- Datum indienen.
- Uw naam, adres, telefoonnummer.
- Naam medewerker (bij klacht over gedraging).
- Locatie en groep kinderopvang.
- Heldere omschrijving van de klacht.

4. Behandeling van de klacht

- Klachtenfunctionaris registreert en behandelt uw klacht zorgvuldig.
- U ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- U wordt voortgangsgewijs geïnformeerd.
- Afhankelijk van de klacht vindt eventueel onderzoek plaats met hoor en wederhoor.
- De afspraak is dat de klacht binnen zes weken wordt afgehandeld.
- U ontvangt een schriftelijk gemotiveerd oordeel en informatie over eventuele maatregelen.

5. Externe klachtafhandeling
Indien u ontevreden bent over de afhandeling, kunt u:

- Contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en mediation: www.klachtenloket-kinderopvang.nl
- Een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang: www.degeschillencommissie.nl
- Directe indiening bij de Geschillencommissie is mogelijk:
- Als u binnen zes weken geen beoordeling of afhandeling van uw klacht heeft ontvangen van ons.
- Als het in redelijkheid niet van u verwacht kan worden eerst een klacht bij ons in te dienen (bijvoorbeeld wanneer betrokkenen in de klacht ook degenen zijn die de klacht moeten behandelen).
- De klacht moet binnen 12 maanden na de klachtindiening bij ons aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

6. Klachtenverslag

6.1 Kindercentrum De Hovenier maakt jaarlijks een klachtenverslag, uiterlijk in de eerste vijf maanden na het kalenderjaar. Het verslag bevat:

- Beschrijving van de klachtenregeling.
- Hoe de regeling onder ouders is bekendgemaakt.
- Aantal en soort klachten per locatie.
- Oordelen en genomen maatregelen per locatie.
- Aantal en soort geschillen bij de Geschillencommissie.

6.2 Oordelen worden in het verslag niet herleidbaar gemaakt naar personen, behalve als de houder een natuurlijk persoon is.

6.3 Het verslag wordt vóór 1 juni van het volgend kalenderjaar naar de GGD gestuurd.

6.4 Tegelijkertijd wordt het verslag op passende wijze met ouders gedeeld en besproken met de oudercommissie.

6.5 Ook bij geen klachten wordt een verslag opgesteld.

KINDERCENTRUM
De Hovenier