

Klachtenregeling



Voor de ouders

Hoe dient u een klacht in en hoe wordt de door u ingediende klacht door KindRijk behandeld.

Doel: Deze werkwijze beschrijft de manier waarop u als klant een klacht of opmerking in kunt dienen en hoe KindRijk uw melding intern behandelt. Doel van deze procedure is om te leren van klachten om daarmee onze dienstverlening te verbeteren en de klanttevredenheid te vergroten.

Inleiding:

KindRijk 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 klanten. Het heeft de voorkeur van KindRijk dat ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar maken met de direct betrokkene, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker van de betrokken locatie. Op het moment dat dit niet leidt een bevredigende oplossing voor u als 'klager' kunt u een schriftelijke klacht of opmerking indienen. Het registratieformulier waarmee u als klant een klacht kunt indienen is beschikbaar via de het ouderportaal, Portabase.

Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend. Wanneer interne klachtafhandeling door KindRijk niet leidt tot een bevredigende oplossing dan staat u als klant de weg vrij naar 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.

1. Definities

Organisatie: naam organisatie, hiermee wordt bedoeld KindRijk.

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij KindRijk.

Klachtenfunctionaris: De leidinggevende, waar de klachten binnenkomen en de procedure wordt bewaakt.

Contactpersoon locatie: Diegene die 1^e aanspreekpunt is voor de locatie waar het kind is geplaatst.

Ouder: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn/ haar kinderen.

Klant: De ouder/verzorger wiens kind opvang krijgt bij KindRijk.

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Stappenplan indienen klacht

Voortraject klacht

1. Op het moment dat u een klacht of opmerking heeft gaan we ervan uit dat u dit zo spoedig mogelijk met de betrokken pedagogisch medewerker bespreekt.

2. Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt kunt u uw klacht of opmerking bespreken met de contactpersoon van de locatie waarover uw klacht/opmerking gaat of met de leidinggevende van KindRijk.

Indienen klacht:

1. Een klacht wordt schriftelijk of digitaal ingediend via de bekende (mail)adressen
2. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
3. De klacht wordt voorzien van datum, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie plus een omschrijving van de klacht.
4. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

1. Ingevulde registratieformulieren worden bekeken door de leidinggevende
2. Zij meldt de inhoud van een melding bij het contactpersoon van de locatie.
3. De leidinggevende of contactpersoon neemt contact op met direct betrokkenen; urgentie en vorm wordt bepaald in overleg met de klager en/of naar inzicht van het contactpersoon.
4. Indien nodig wordt de klacht (nogmaals) besproken met de PM-ers van de betreffende locatie.
5. De ouder wordt tussentijds op de hoogte gehouden van de voortgang van de klacht.
6. De leidinggevende legt ondernomen acties n.a.v. de klacht en contact met betrokkenen vast in een overzicht van meldingen.

7. Maximale doorlooptijd van een melding is 6 weken. Binnen 6 weken moet de klacht afgehandeld zijn.
8. De ouder krijgt na afloop een schriftelijk verslag van het oordeel op de door de ouder ingediende klacht.
9. In dit verslag wordt moet concreet zichtbaar zijn welke maatregelen er genomen zijn, of deze gerealiseerd zijn en zo niet, op welke termijn dit verwacht kan worden.

Externe klachtafhandeling

1. Wanneer interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
2. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij KindRijk Kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.