

Klachtenregeling

KINDERCENTRUM CHILDREN 1ST

Inhoudsopgave

1	<i>Klachtenprocedure</i>	3
1.1	Interne klachtenprocedure	3
1.2	Indienen klacht	3
1.3	Behandeling klacht	4
1.4	Externe klachtafhandeling	4

1 Klachtenprocedure

Children 1st kinderdagverblijf hecht veel waarde aan een goede relatie met onze klanten. Daarom werken wij steeds aan de kwaliteit van onze kinderopvang. Het blijft echter mensenwerk en er kunnen onbedoeld dan ook fouten gemaakt worden, waardoor het kan gebeuren dat u ontevreden bent. In dat geval kunt u dit schriftelijk aan ons kenbaar maken, zodat wij samen kunnen kijken naar een goede oplossing.

1.1 Interne klachtenprocedure

Children 1st kinderopvang geeft er de voorkeur aan dat u een eventuele klacht in eerste instantie bespreekt met de direct betrokkene. Ouders kunnen openhartig zijn over hun ongenoegen. Vaak biedt een open en eerlijk gesprek al een oplossing.

Ouders kunnen hun klacht bij de pedagogisch medewerker kwijt als het gaat om ongenoegen omtrent de omgang met kind(eren) door deze pedagogisch medewerker. Bij ongenoegen omtrent organisatorische onderwerpen, of wanneer het gesprek met deze pedagogisch medewerker niet tot een bevredigende oplossing heeft geleidt, kunnen ouders bij het management terecht.

Bij een klacht over het gedrag van de houder of bij de houder werkzame personen bijv. m.b.t. het gebeuren op de groep of het pedagogisch handelen van een medewerkster, kunt u uw klacht uiten bij de betrokken (pedagogisch) medewerker.

De pedagogisch medewerker probeert in overleg met u, en indien nodig ook tezamen met het management, de klacht op te lossen en rapporteert vervolgens de klacht aan de klachtenfunctionaris, waarna de directie wordt geïnformeerd.

Bij een klacht met een administratief karakter bijv. m.b.t. de plaatsingsovereenkomst, neemt u contact op met onze administratie. Zij proberen samen met u de klacht op te lossen en rapporteren dit vervolgens aan klachtenfunctionaris/managementassistent, waarna de directie wordt geïnformeerd. Children 1st kinderdagverblijf streeft naar een uw klacht binnen 4 a 6 weken te behandelen.

Leidt dit voor u niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u schriftelijk een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris Mevr. A. Gezius.is te bereiken per mail via klacht@kindercentrumchildren1st.nl

1.2 Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk binnen 2 maanden ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en de groep plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

KLACHTENREGELING

Wanneer er na het contact tussen de ouder en leidinggevende niet tot een succesvolle en bevredigende oplossing kan worden gekomen, kan de ouder zich richten tot de externe klachtencommissie.

1.3 Behandeling klacht

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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.

Na afhandeling van de klacht wordt de klacht toegevoegd aan het klachtendossier van het desbetreffende jaar. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd en wordt de GGD en de ouder commissie d.m.v. het klachtenjaarverslag hierover geïnformeerd. Het klachtenjaarverslag wordt toegevoegd aan de map met documenten die ter inzage voor ouders van Children 1st opgevraagd kunnen worden.

1.4 Externe klachtafhandeling

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

De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder 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 bij Children 1st kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.