



INTERNE KLACHTENREGELING

Kinderopvang De Kleine Oase 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/verzorgers. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkenen. 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* of de locatiemanager. De klachtenfunctionaris en/ of de locatie manager is te bereiken per email: info@dekleineoasedokkum.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar geschillencommissie te Den Haag. Het contactadres van de geschillencommissie is:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Het bezoekadres is:

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

Eventuele klachten en of geschillen kunnen ook via de website van de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl) gemeld worden.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

**De klachtenfunctionaris is bij Kinderopvang De Kleine Oase is Sandra Smit.*

Definities

Organisatie Kinderopvang De Kleine Oase

Medewerker De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang De Kleine Oase

Klachtenfunctionaris De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt.

Locatiemanager Diegene die de leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.

Bij De Kleine Oase is dat Dirkje Boomsma

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

Klager De ouder/verzorger die een klacht in dient.

Klacht Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtenloket Kinderopvang Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk Onder schriftelijk wordt ook “elektronisch” verstaan, tenzij de wet zich daarin verzet.

Voortraject klacht

Als een ouder/verzorger een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

3.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van een dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

3.2. 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

4.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht

4.2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er bij De Kleine Oase 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 zes weken afgehandeld.

4.7. De klager ontvangt een schriftelijk gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventueel maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtenafhandeling

5.1. Indien internet klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zicht te wenden tot de Geschillencommissie.

5.2. De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

5.3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4. De klacht dient binnen twaalf maanden, na het dienen van de klacht bij Kinderopvang De Kleine Oase aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.