



Klachtenreglement

Bij Kinderopvang Plezier streven wij naar een optimale communicatie tussen pedagogisch medewerkers, kinderen en ouders. Op deze manier is de sfeer open en veilig om goed te kunnen communiceren met elkaar.

Toch kan er een klacht bij u ontstaan. In dit reglement kunt u lezen hoe wij samen tot een oplossing kunnen komen. Wij willen u verzoeken om in elk geval uw klacht/ontevredenheid te uitten binnen afzienbare tijd. Des te eerder kunnen wij tot een oplossing komen en uw ongenoegen wegnemen.

Met alle informatie die u ons verschaft zal vertrouwelijk worden omgegaan.

Communicatie

Bij het aangaan van het contract bij Kinderopvang worden de ouders geïnformeerd over wat zij kunnen doen als zij ergens niet tevreden over zijn. Ook hangt er standaard een flyer op het ouderinformatiebord. Door de korte communicatielijnen spreken wij u als ouder geregeld, waardoor wij hopen dat u zich vrij voelt om ons aan te spreken als er iets is wat u niet bevalt.

Verder kunt u op onze website veel informatie lezen over onder andere het klachtenbeleid.

Verder wordt er binnen het team eenmaal per jaar op de vergadering aandacht besteed aan het klachtenbeleid. De ingebrachte klachten worden ook eenmaal per jaar geëvalueerd.

Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen, van degene die gebruik maakt van de diensten van Kinderopvang Plezier, over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker in dienst van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt van de diensten van de organisatie.

Kinderopvang Plezier maakt onderscheid in de behandeling van een uiting van ongenoegen en een officiële klacht. Uitgangspunt is dat ontevredenheid over onze dienstverlening (uiting van ongenoegen) eerst door de ouder met de betrokken medewerker(s) en eventueel de leidinggevende wordt besproken en (mogelijkerwijs) opgelost, voordat een officiële klacht in wordt gediend. Wij merken op dat de ouder uiteraard vrij is om direct een officiële klacht in te dienen en de mogelijkheid van "voorbemiddeling" achterwege te laten, indien hij of zij dit behoeft.

Klachtontvangst

Wanneer u ergens ontevreden over bent, dan hopen wij dat u dit zo snel mogelijk persoonlijk bij ons aangeeft. U kunt dit bij de betreffende medewerker doen, of bij de eigenaren van de opvang. In dit gesprek hopen wij uw ongenoegen weg te nemen.

Mocht dit gesprek niet naar uw tevredenheid zijn, kunt u ook een klacht indienen via het formulier op onze website. Aan de hand van dit formulier zullen wij een zorgvuldig onderzoek starten naar uw klacht. Wij zullen binnen een week contact met u opnemen om de klacht verder met u te bespreken.

Tijdens het onderzoek zullen wij proberen de feiten zo zorgvuldig en objectief mogelijk vast te leggen en te analyseren.

Klachtafhandeling

Iedere klacht is uniek en verdient een unieke afhandeling. Daarom kunnen wij geen exact tijdsfad afgeven waarbinnen wij de klacht afgehandeld hebben. Het zal in ieder geval uiterlijk 6 werkweken duren, maar wij hopen de klacht uiteraard sneller op te lossen.

Wij zullen u schriftelijk op de hoogte brengen van het oordeel op de klacht. In dit rapport zullen wij zorgvuldig uiteenzetten wat onze bevindingen zijn en welke oplossingen wij denken dat nodig zijn. In dit rapport zullen wij ook aangeven binnen welke termijn de (eventuele) oplossingen geïmplementeerd zullen worden.

Wat wij heel belangrijk vinden is om u als ouder zoveel mogelijk op de hoogte te houden tijdens het proces. U kunt hier zelf in aangeven welke vorm van communicatie u fijn vindt.

Eenmaal per jaar dienen wij een klachtenverslag van alle klachten bij de GGD in te dienen. In dit verslag zal een beknopte samenvatting (uiteraard zullen wij hierin privacy gevoelige informatie anonimiseren) van de klacht beschreven worden. Dit klachtenverslag zullen wij dan ook naar alle ouders verzenden. Ook zullen wij een kopie van de klacht verwerken in het logboek welke op de locatie aanwezig is. Zodoende kan de GGD bij de inspectie de klachten inzien.

Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door de eigenaren u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij De Geschillencommissie waar Kinderopvang Plezier bij aangesloten is. Het hiervoor geldende klachtenreglement is te lezen op de website www.degeschillencommissie.nl.

Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.

Als u een klacht wilt indienen bij De Geschillencommissie kunt u zich wenden tot:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel. 070-310 53 10
Website: www.degeschillencommissie.nl