



Protocol klachtenregeling



de kleine wonderen

KINDEROPVANG

Klachtenregeling De Kleine Wonderen Kinderopvang

1. Indienen van een klacht

Ouders, verzorgers, medewerkers én de oudercommissie kunnen een klacht indienen over de kinderopvangorganisatie.

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de directie van de kinderopvangorganisatie.

Let op: wanneer de klachtenregeling van toepassing is, is het naast een mondelinge melding verplicht om de klacht ook schriftelijk (of elektronisch) in te dienen.

Klachten kunnen ook worden ingediend bij de externe klachtencommissie, indien de klager er niet uitkomt met de kinderopvangorganisatie zelf.

Bij vermoedens van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag wordt verwezen naar de Meldcode Kindermishandeling.

2. Behandeling van de klacht

De klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst, in behandeling genomen.

De directie onderzoekt de klacht en neemt contact op met de klager voor verdere toelichting.

Indien nodig wordt een gesprek gepland om de klacht nader te bespreken en tot een oplossing te komen.

De privacy van alle betrokkenen wordt strikt gewaarborgd tijdens de behandeling van de klacht.

3. Afhandeling van de klacht

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke (of elektronische) reactie.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke externe klachtencommissie.

De externe klachtencommissie beoordeelt de klacht onafhankelijk en brengt een bindend advies uit aan de kinderopvangorganisatie.



de kleine wonderen

KINDEROPVANG

4. Registratie, verslaglegging en evaluatie

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd en geëvalueerd door de kinderopvangorganisatie.

Jaarlijks wordt een geanonimiseerd klachtenverslag opgesteld en gedeeld met ouders en de oudercommissie.

Op basis van ontvangen klachten worden verbeterpunten geïdentificeerd en maatregelen genomen om de kwaliteit van de kinderopvang te verbeteren.

5. Bekendmaking klachtenregeling

Deze klachtenregeling wordt actief onder de aandacht gebracht bij ouders, verzorgers, medewerkers en de oudercommissie, onder andere bij intake, via informatiemateriaal op locatie en via de website.

6. Definities en rollen

Klachtencoördinator: Denise Konings. Zij adviseert bij het indienen van een klacht en ziet toe op een correcte behandeling.

Klachtenfunctionaris: De medewerker die de procedure bewaakt en klachten afhandelt namens de directie.

Locatiemanager: Leidinggevende van de locatie waar het kind is geplaatst.

Ouder: Natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

Klager: Degene die een klacht indient (ouder, medewerker of oudercommissie).

Klacht: Schriftelijke of elektronische uiting van ongenoegen.

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

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

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



de kleine wonderen

KINDEROPVANG

Formulier klachten

Dit formulier kunt u invullen als u een klacht heeft.

Uw opmerkingen, ideeën en opbouwende kritiek zijn voor ons een aansporing tot betere kwaliteit. Wat goed gaat willen we zo houden. Wat minder goed gaat, willen we graag zo snel mogelijk oppakken.

Naam ouder :

Adres :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer :

Naam kind(eren) :

Ingevuld door :

Datum :

Handtekening :

Waar heeft uw klacht betrekking op?

.....

.....

.....

Omschrijving van uw klacht

.....

.....

.....