

Klachtenregeling voor ouders

Voordat de plaatsing en begeleiding van de kinderen van start gaat, krijgt de ouder schriftelijke informatie en vindt er een intakegesprek op de locatie plaats waarin met ouders afspraken worden gemaakt. De wensen en behoeften van de ouder van het kind spelen een belangrijke rol. Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouders verwachten of willen. Kinderopvang Engeltjes wil deze situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouders over de dienstverlening staat hierin centraal. Kinderopvang Engeltjes beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming en een advies ter verbetering van de dienstverlening.

Voortraject klacht

1. Als een ouder een klacht heeft, gaan wij ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. Afhankelijk van de aard van de klacht kan een klacht worden ingediend bij de locatiemanager.
2. Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen.

1. Interne klachtenprocedure

1. Mocht het gesprek met de medewerker niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht neergelegd worden bij de locatiemanager. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 1 maand als redelijk wordt gezien.
 - Locatie Rotterdam: rotterdam@kinderopvangengeltjes.nl
 - Locatie Den Haag: denhaag@kinderopvangengeltjes.nl
2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.
3. Na indiening van de klacht bij de locatiemanager gaan beide partijen met elkaar in gesprek. In dit gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en een oplossing gezocht. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de locatiemanager met hierin de eventuele afspraken en/of oplossingen.
4. De locatiemanager draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers bekend worden en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling.
5. Een klacht wordt in principe binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
6. De ouder die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk per mail en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
7. Indien er geen oplossing naar tevredenheid is gevonden, dan kan een klacht schriftelijk ingediend worden bij de directie per e-mail: info@kinderopvangengeltje.nl

Behandeling van een interne mondelinge klacht

1. Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of locatiemanager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage op het "Klachtenregistratieformulier mondelinge klachten en opmerkingen".
2. De ouder richt zich met de mondelinge klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om de gang van zaken op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening.
3. De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de ouder op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij de locatiemanager via het "Klachtenregistratieformulier mondelinge klachten en opmerkingen".
4. Als de ouder niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de locatiemanager dan zal hiervoor een afspraak worden gemaakt.
5. De locatiemanager voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en ouder(s). Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het "Klachtenregistratieformulier mondelinge klachten en opmerkingen".
6. Na afhandeling van de klacht ondertekent de directie het "Klachtenregistratieformulier mondelinge klachten en opmerkingen".

7. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearhiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd met het personeel en vervolgacties gepland.
8. Geeft de ouder aan niet tevreden te zijn dan vraagt de medewerker de ouder om de klacht schriftelijk via een e-mail in te dienen bij de locatiemanager.

Behandeling van een interne schriftelijke klacht

1. Een klacht kan schriftelijk ingediend worden bij de locatiemanager per e-mail: rotterdam@kinderopvangengeltjes.nl
 - a. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de ouder, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht en de wensen m.b.t de klacht.
 - b. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
2. De locatiemanager behandelt de schriftelijke klacht.
3. De locatiemanager bevestigt schriftelijk (binnen 5 dagen) de ontvangst van de klacht aan de ouder.
4. Er wordt een onderzoek ingesteld.
5. De locatiemanager heeft ten alle tijden na het indienen van de klacht een gesprek met degene waarover geklaagd wordt. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De locatiemanager roept, indien zijzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd. Indien de locatiemanager het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden. Binnen 14 dagen wordt er een gespreksverslag opgesteld die door beide partijen worden ondertekend. De behandeling van de formele klacht betreft maximaal 6 weken.
7. De ouder wordt na hoor en weder hoor door de locatiemanager schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de ouder tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de ouder niet tevreden dan wijst de locatiemanager op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

1. Externe klachtenprocedure

Als de klacht niet binnen 6 weken is afgerond of als de ouder niet tevreden is over de beslissing van de directie dan kan de ouder zich richten tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie

Al onze locaties zijn verplicht (Wet Kinderopvang art 1.57c) aangesloten bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van kinderdagopvang en buitenschoolse opvang. En voor oudercommissies bij geschillen tussen houder en oudercommissie in zake besluitvorming van de houder en bevoegdheden van de oudercommissie als bedoeld in artikel 1.60 Wet kinderopvang. Er ligt een (lage) financiële drempel en de geschillen moeten gerelateerd zijn aan de algemene voorwaarden. Uitgangspunt voor klachten van individuele ouders is dat vooraf aan het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie eerst de interne klachtenregeling is gevolgd. Voor oudercommissies geldt dit niet. Een uitspraak van de Geschillencommissie is bindend. De werkwijze van de Geschillencommissie kunt u teruglezen op de website: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>