

Klachtreglement

Inleiding

Kinderdagverblijf en BSO Pinokkio 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. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden door deze te mailen naar info.pinokkio@gmail.com Uw klacht wordt direct in behandeling genomen.

Mocht de behandeling van uw klacht onverhoopt toch niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat het u vrij om informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl aan te vragen of uw klacht te melden bij de Geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl/>

Definities

Organisatie:	<i>KDV en BSO PINOKKIO</i>
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij PINOKKIO
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klacht aan is gemeld, die de procedure bewaakt en de klacht afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Een brief per post, elektronisch zoals een e-mail of een ingevuld registratieformulier.

Indienen klacht

U kunt bij ons een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

We vragen u om uw klacht mondeling aan ons te melden en deze eveneens schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan gerust contact op met de pedagogisch professional van de groep of de leidinggevende van het kinderdagverblijf.

Hij/zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht.

U kunt uw klacht indienen bij de leidinggevende van het kinderdagverblijf. Door deze persoonlijk te overhandigen, per post te versturen of per email te sturen aan het betreffende locatie-emailadres **info.pinokkio@gmail.com**.

Behandeling klacht

De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De locatiemanager bevestigt schriftelijk binnen een week de ontvangst van de klacht aan de ouder. De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien nodig dan kan de locatiemanager samenwerken met de oudercommissie. 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 locatiemanager 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 locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Het streven is om de klacht in ieder geval binnen een termijn van 6 weken af te handelen.

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

Externe klachtafhandeling

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker of de leidinggevende wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, middels de zogenaamde externe klachtenprocedure. De voorkeur van de organisatie gaat er naar uit om de klacht eerst te bespreken binnen de organisatie.

Bij het Klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang, wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als: De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht. De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de be- of afhandeling van een klacht of de kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij een klacht over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende consequenties kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor is voldaan.

Als u een klacht wilt indienen via de externe klachtenprocedure kunt u zich wenden tot:

De Geschillencommissie
t.a.v. Klachtenloket Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
Tel: 070 – 3105310

Website: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>