



Klachtreglement

Inleiding

Kinderopvang is mensenwerk. Het kan gebeuren dat er eens iets mis gaat in de communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders. Of dat bijvoorbeeld een ouder niet tevreden is over de opvang van het kind om wat voor reden dan ook. Er van uitgaande dat de pedagogisch medewerkers sociaalvaardig zijn, zullen zij voldoende tact en inlevingsvermogen bezitten om de emoties (want het gaat om kinderen) niet onnodig te doen oplopen. Een klacht ontstaat meestal wanneer communicatie moeizaam verloopt, zelfs helemaal stopt of omdat iemand te laat, niet of onjuist geïnformeerd is. Het behoort tot de taak van de organisatie Kinderdagverblijf Pippi om in een dergelijke situatie de communicatie weer op gang te brengen. Uitgangspunten hierbij zijn dat de klacht serieus genomen wordt en dat het probleem zo snel mogelijk verholpen wordt, het liefst door degene die in eerste instantie bij de klacht betrokken is.

De procedure is als volgt: wanneer ouders een klacht hebben over de wijze waarop een pedagogisch medewerker het kind bejegt of verzorgt dienen de ouders deze klacht in eerste instantie bij de pedagogisch medewerkster neer te leggen omdat zij degene is die bij machte zou moeten zijn om een oplossing aan te dragen. Wanneer de betrokken partijen samen niet tot overeenstemming kunnen komen, dan kunnen de pedagogisch medewerker en/of ouders zich wenden tot Kinderdagverblijf Pippi. Over het algemeen is interventie van de coördinator van Kinderdagverblijf Pippi (Ilse van Lier) voldoende om de communicatie weer op gang te brengen en wordt het probleem naar tevredenheid van betrokken partijen opgelost. Indien dit niet voldoende is kan de directeur ingeschakeld worden. Hij is uiteindelijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geboden opvang.

Het kinderdagverblijf heeft een klachtenregeling en moet daarin ook een regeling opnemen over de afhandeling van klachten over een gedraging van de pedagogisch medewerkster jegens een ouder of een kind (zie hier boven). Gedraagt een pedagogisch medewerker zich dus niet zoals het hoort, dan kunt u bij het kinderdagverblijf klagen. Bij een onbevredigende oplossing kunt u terecht bij de geschillencommissie. Voordat u een klacht indient bij de geschillencommissie, doet u er verstandig aan het klachtenloket kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het klachtenloket kinderopvang. Dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de geschillencommissie.

Zij behandelen o.a. de volgende klachten:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van de geschillencommissie:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/#>

Voordat u zich tot de geschillencommissie wendt, zullen eerst intern de volgende stappen doorlopen dienen te worden.

Tijdspad interne klachtenprocedure:

Stap 1:	Wie heeft een klacht?	1.1 Ouders, pedagogisch medewerkster of kinderdagverblijf hebben een klacht. En dienen deze schriftelijk in bij de houder van kinderdagverblijf Pippi. 1.2 Houder en coördinator onderzoeken de klacht.
Stap 2:	Bij wie melden?	Ouder, pedagogisch medewerker of kinderdagverblijf wenden zich tot elkaar en proberen er samen uit te komen. → Binnen één week na klacht.
Stap 3:	Indien geen oplossing	Ouder, pedagogisch medewerkster of kinderdagverblijf gaan naar de coördinator van het kinderdagverblijf, Ilse van Lier. Zij probeert om samen met vraagouders en pedagogisch medewerkster tot een oplossing te komen. → Binnen één week zal er een gesprek plaats vinden.
Stap 4:	Indien nog steeds geen oplossing	Ouders, pedagogisch medewerkster of kinderdagverblijf wenden zich tot de Directeur Chris Emans. Hij probeert samen met alle betrokken tot een acceptabele oplossing te komen. → Binnen één week zal er een gesprek plaats vinden.
Stap 5:	Indien nog steeds geen aanvaardbare oplossing	Klacht kan schriftelijk worden voorgelegd aan de externe klachtcommissie en de geschillencommissie.

Beschrijving stappenplan:

Stap 1:

- 1.1 Ouder, pedagogisch medewerker of kinderdagverblijf hebben een klacht en dienen deze schriftelijk in bij de houder van het kinderdagverblijf. Zij brengen de betrokken partij op de hoogte van de klacht.
- 1.2 Houder en coördinator onderzoeken de klacht.

Stap 2:

Ouder, pedagogisch medewerker of kinderdagverblijf wenden zich tot elkaar en proberen er samen uit te komen. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de betrokkenpartij. Uitgangspunten hierbij zijn dat de klacht serieus genomen wordt en dat de het probleem zo snel mogelijk verholpen wordt.

Stap 3:

- 3.1 Stap 2 heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. Vraagouder en pedagogisch medewerker gaan over tot het indienen van een klacht bij het kinderdagverblijf.
- 3.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door een klachtenformulier in te vullen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en een omschrijving van de klacht.
- 3.3 Binnen een week vind er een gesprek met de betrokkenpartijen en coördinator plaats. Er wordt geprobeerd de communicatie weer opgang te brengen.
- 3.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Stap 4:

- 4.1 De directeur van het kinderdagverblijf wordt ingeschakeld. Hij gaat met de betrokken partijen in gesprek en probeert voor beide partijen tot een acceptabele oplossing te komen.
- 4.2 Binnen een week zal er een gesprek plaats vinden.

Stap 5:

Wanneer er geen acceptabele oplossing is kan er gebruik gemaakt worden van het klachtenloket en de geschillencommissie.

Behandeling klacht

- De coördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De coördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De coördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een pedagogisch medewerker betreft, wordt deze pedagogisch medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De coördinator 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 coördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.