



Klachtenreglement Beste Kinderopvang

21-7-2016

Inleiding

Beste kinderopvang verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van Beste kinderopvang heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld.

In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

Indien u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als verbeterpunt. Het verbeterpunt kan worden doorgegeven via de mail naar info@bestekinderopvang.nl

Onvrede/klacht

Bent u ontevreden of heeft u een klacht ten aanzien van een gedraging van ons als houder of medewerker jegens u als ouder en/of uw kind maar ook ten aanzien van de overeenkomst tussen ons als houder en u als ouder laat het ons dan persoonlijk weten.

Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van een klachtenformulier.

Beste kinderopvang hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

De klachtenprocedure.

Interne -en externe klachtenprocedure

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie.

Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure. Het kan gebeuren dat het wenselijk is dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend, bijvoorbeeld bij een klacht over intimidatie. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl

Voor advies, informatie en bemiddeling kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

Bij het klachtenloket wordt gekeken of de klacht alsnog kan worden opgelost voordat hij officieel wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Interne klachtenprocedure

Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld?

De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en oudercommissies van Beste kinderopvang.

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. 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 de groep plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Waar kunt u terecht met uw onvrede/klacht?

Bij de pedagogisch medewerker

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep of de locatie dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met betreffende pedagogisch medewerker om er over te kunnen praten.

Of naar de manager

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de manager. U kunt ook altijd direct contact opnemen met de manager.

Of de administratie.

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering.

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de plaatsing van uw kind of de wachtlijst dan kunt u de klacht richten aan de administratie, te bereiken via de mail

administratie@bestekinderopvang.nl

Schriftelijk klacht indienen

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier (te downloaden via de website).

De klacht komt dan binnen bij de manager die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaakt.

De procedure

na het indienen van een schriftelijke klacht

1. De manager ontvangt de klacht
2. De manager gaat in gesprek met u.
Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 2 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
3. De manager bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de manager het volgende weer:
 - Korte weergave van het gesprek;
 - de manager zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
 - het termijn waarop de manager een terugkoppeling aan u geeft.

- De manager geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt
 - Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd.
 - Indien de manager de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft zij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is.
 - Een kopie van de brief wordt verzonden naar de oudercommissie.
4. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.
 5. De manager koppelt de klacht en de afhandeling terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. Manager bespreekt klachten ook met de oudercommissie.
 6. De manager maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet.