



Klachtenregelement Kinderopvang Zien

Inleiding

Kinderopvang Zien (hierna Zien) 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 binnen Zien. Binnen Zien gaan we ervanuit dat als er een klacht is, wij deze intern en in goed gesprek met elkaar op kunnen lossen. Mocht dit toch niet het geval zijn kun je je als ouder wenden tot de Geschillencommissie. In dit regelement nemen wij jullie mee naar de juiste werkwijze en afhandeling van klachten binnen Zien.

Begrippen en definities

Organisatie: Zien.

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij Zien.

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 Zien, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).

Klager: De ouder die een klacht indient.

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen.

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

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.

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

Interne klachtenafhandeling

Voortraject klacht

Bij Zien zijn de kinderen in goede handen. Mocht er toch iets misgaan in de opvang of in de organisatie van de kinderopvang dan vragen wij ouders om hun klacht te bespreken met de direct betrokkene. Wij adviseren ouders om de klacht eerst te bespreken met de vaste medewerker van de groep van het kind. De volgende stap is dat de ouders het met de locatiemanager van de desbetreffende locatie bespreken. Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt kunnen ouders een formele, schriftelijke klacht indienen bij de locatiemanager. Hierna gaan we er vanuit dat er doormiddel van een open gesprek een passende oplossing wordt gevonden, waar een ieder zich in kan vinden. Bij klachten zijn de volgende punten van belang;

- Reageer zo snel mogelijk naar de vaste begeleider van uw kind of naar de leidinggevende van de locatie;
- Schrijf de vragen/ problemen op;
- Maak een afspraak, op korte termijn, om de klacht te bespreken.

3. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, via het klachtenformulier van Zien. De klacht dient binnen twee maanden na het 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 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 of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

De klachtenbehandeling binnen Zien gaat als volgt:

- 1) De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2) De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder. Dit gebeurt uiterlijk binnen 10 werkdagen.
- 3) De locatiemanager van Zien houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4) Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 5) Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 6) 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. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 7) De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtenafhandeling

Wanneer er echter geen overeenkomst kan worden bereikt kan de ouder zijn klacht indienen bij de Geschillencommissie. Zowel ouders als Zien zelf kunnen klachten kenbaar maken bij de geschillencommissie. Klachten worden in behandeling genomen indien de ouder zijn klacht eerst bij Zien heeft ingediend. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt moet de klacht binnen 12 maanden na de datum waarop de ouders de klacht bij Zien indienden bij de Geschillencommissie kenbaar maken. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden.