

Kinderdagcentrum

Beertje Puk



Klachtenbehandeling voor ouders

Klachten of ongenoegen?

Wij horen graag van u!

Wij horen graag van u!

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt, ook bij Kinderdagcentrum Beertje Puk. Houd uw klachten of ongenoegen over de gang van zaken bij Beertje Puk niet voor u. Bent u niet tevreden met de wijze waarop er met uw kind wordt omgegaan of bent u niet tevreden met de organisatie? Wordt u niet goed geïnformeerd of te woord gestaan? Of heeft u problemen met de factuur die u ontvangt?

Wij horen graag van u! Het is niet alleen voor u, maar ook voor ons van belang om actie te ondernemen als de dienstverlening tekort schiet. Vaak kunnen we iets aan de situatie doen en/of bekijken op welke manier dergelijke problemen in de toekomst vermeden kunnen worden. Op deze wijze willen wij de kwaliteit van onze opvang waarborgen. Of het nu gaat om de pedagogische werkwijze, de wijze waarop u wordt benaderd, om organisatorische of administratieve zaken, elke klacht nemen we serieus.

Het is voor ons van groot belang er samen met u uit te komen

Kinderdagcentrum Beertje Puk 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.

Om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen, stellen wij het op prijs als u deze in eerste instantie bespreekt met de betrokken leidster(s). Wellicht gaat het om een misverstand of kan uw probleem snel worden verholpen. Wij hopen van harte er samen uit te komen. Mocht dit na alle inspanningen niet lukken, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris, dit is bij Kinderdagcentrum Beertje Puk het Adjunct-Hoofd. Zij is te bereiken per email: linda@beertjepuk.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Er zijn ook andere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken

Heeft u het gevoel dat u uw klacht niet intern bij Kinderdagcentrum Beertje Puk kunt bespreken of wordt uw klacht niet op een bevredigende wijze afgehandeld, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

Ons klachtreglement

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de leidster(s) op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leiding van Kinderdagcentrum Beertje Puk. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (met eventueel met het klachtenformulier). 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. De bovengenoemde klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris 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 medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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.

4. Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Kinderdagcentrum Beertje Puk, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over de klachtenprocedure of weet u niet precies bij welke instantie u uw klacht neer kunt leggen, neemt u dan contact op met:



Kinderdagcentrum
Beertje Puk

Bulderweg 1
3853 PA ERMELO
0341-563370
admin@beertjepuk.nl
www.beertjepuk.nl

