



Algemeen protocol klachtenregeling

Interne klachtenregeling

De Flierefluiter 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. Onze voorkeur gaat ernaar uit dat als u een klacht heeft, u deze als eerste bespreekbaar maakt bij de directe betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht (alleen schriftelijk) indienen bij de directie.

U kunt uw klacht dan sturen naar: management@kinderopvangdeflierefluiter.nl t.a.v. de directie.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Over de werkwijze van De Flierefluiter, of werkwijze door gedragingen van personeel.

Externe klachtenregeling

Indien we er met de ouder via de interne klachtenregeling niet uitkomen, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en oudercommissie of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

Definities

| | |
|---------------------|---|
| Organisatie | : Kinderopvang De Flierefluiter |
| Medewerker | : De medewerker, werkzaam bij De Flierefluiter. |
| Klachtfunctionaris | : Directielid van De Flierefluiter (MT) |
| Teamleider | : Diegene die leidinggeeft 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. |
| Geschillencommissie | : Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling. |
| Schriftelijk | : Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet. |

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Dit wordt ook zo besproken in de intakegesprekken. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de teamleider. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bijvoorbeeld bij de oudercommissie.



Indienen klacht

1 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.

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

Behandeling klacht

Stap 1: 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.

Stap 2: De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Stap 3: Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

Stap 4: Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

Stap 5: 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.

Stap 6: De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.

2 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.

3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij De Flierefluiter, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Klachtenverslag

Wanneer er klachten zijn ingediend bij De Flierefluiter volgens de interne klachtenregeling of bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, zal er aan het eind van het betreffende kalenderjaar een openbaar jaarverslag gemaakt worden, wat ter inzage ligt op het kantoor. Dit zal ook opgestuurd worden naar de GGD.

Geheimhoudingsplicht

De Flierefluiter leeft de geheimhoudingsplicht na en houdt zich aan de beroepscode van de kinderopvang.