

Intern Klachtreglement

Inleiding

De Toverboom 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. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar met Esther/Mieke. Er kan altijd een afspraak gemaakt worden via mail (kdvdetoverboom@gmail.com) of telefoon (06-57720942).

Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij informatie, advies of mediaton 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.

1. Definities

Organisatie:	de Toverboom
Medewerker:	de medewerker werkzaam bij de Toverboom
Klachtenfunctionaris:	Esther/Mieke
Locatiemanager:	Esther/Mieke
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruikt maakt, gebruikt wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van diensten van de Toverboom.
Klager:	de ouder die een klacht indient
Klacht:	schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket:	instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Geschillencommissie:	geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	onder schriftelijk wordt ook "elektronisch" verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkenen besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee Esther/Mieke. Mocht dit niet leiden tot een oplossen, dan kan de klacht worden ingediend.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk ter 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.

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

3.3 Een ouder kan een klacht in kan dienen over gedragingen van de houder en / of personeel jegens ouder en / of kind.

3.4 Een ouder kan een klacht indienen over de overeenkomst tussen houder en ouder.

4. Behandeling klacht

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

5. Externe klachtenafhandeling

- 5.1** Indien interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2** 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 Esther/Mieke indient.
- 5.3** Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4** De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij de Toverboom, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.