



Klachtenregeling Kinderopvang 't Wantij

Als Kinderopvangorganisatie doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

De houder van Kinderopvang 't Wantij treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder

Voordat je een klacht indient.

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of de leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of de leidinggevende wanneer het over jouw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een interne klacht bij ons indienen. Je kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat jouw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van jouw klacht

Indienen van een interne klacht.

We vragen je om jouw klacht altijd schriftelijk in te dienen. Neem hiervoor per e-mail contact op via het mailadres; admin@dorpshuiswantij.nl. Dit is noodzakelijk om jouw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, tot oplossingen komen en onze kwaliteit verbeteren. Wacht niet te lang met het indienen van je klacht. We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van jouw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder je jouw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen

In je klacht moeten de volgende gegevens staan:

- datum waarop je de klacht indient;
- je naam, adres en telefoonnummer;

- de naam van de medewerker, als jouw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- een omschrijving van de klacht.

Behandeling van de interne klacht.

A. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan je bevestigd. Waarna jouw klacht inhoudelijk in behandeling wordt genomen en geregistreerd.

B. Kinderopvang 't Wantij zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

C. Kinderopvang 't Wantij houdt je op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

D. Het bestuur bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Wij zorgen ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

E. Je ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- de redenen hoe we tot dit oordeel is gekomen;
- als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen wij nemen en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt je jouw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Externe klacht.

Wordt jouw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar je tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Kinderopvang 't Wantij is aangesloten bij de Geschillencommissie. Je moet je klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij 't Wantij hebt ingediend.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, adviseren wij je contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Klachtenformulier Kinderopvang 't Wantij

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van uw kind :

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?

Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?