



Intern Klachtreglement

Inleiding

Stichting Kinderopvang Oudenbosch Vindt het belangrijk dat ouders tevreden zijn. In het kader van deze oudertevredenheid is er een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

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. Dat kan een medewerker op de groep of op kantoor zijn. Deze vult nav deze klacht of onvrede een (intern) formulier in (klantreactie). Op dit formulier is ruimte om de situatie rondom de onvrede in te vullen. Dit formulier wordt ingeleverd bij de leidinggevende. De leidinggevende gaat na in hoeverre er tot dusver al actie is ondernomen en wat het effect is van deze actie. Gekeken wordt of er vanuit de leidinggevende actie ondernomen moet worden. Deze actie kan bestaan uit een persoonlijk of telefonisch gesprek. Als dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden. Het eventueel volgende traject kan beschreven worden op bovenstaand formulier.

2. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de ouder die de klacht indient. 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. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijk behandeling en registratie van de klacht.

De leidinggevende bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

De leidinggevende houdt de ouder 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 leidinggevende 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 leidinggevende de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

Klachten, onvrede en de bijbehorende trajecten en acties worden per kwartaal gerapporteerd aan het MT. In het jaarverslag vermeld het MT de manier waarop gevolg is gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van dienstverlening.

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. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot het klachtenloket 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 het loket.

De klacht dienst binnen twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij Stichting Kinderopvang Oudenbosch aanhangig gemaakt te zijn bij het Klachtenloket.

Stichting Kinderopvang Oudenbosch ontvangt jaarlijks een verslag van het klachtenloket waarin vermeld staat of er klachten geweest zijn. Dit verslag wordt met een kleine toelichting gestuurd naar de GGD.