



KLACHTENREGELING KINDERCENTRUM DE JONGE WERELD

Bij kinderopvang gaat het om een grote verantwoordelijkheid. Ouders/verzorgers vertrouwen hun kind toe aan de pedagogisch medewerkers. Als het gaat om de verzorging en opvoeding van kinderen vereist dit een nauw samenspel. Dan kan het gebeuren dat ondanks de serieuze en professionele wijze waarop de opvang wordt gerealiseerd, er zaken misgaan. Dit kan leiden tot misverstanden waar op den duur zelfs een klacht uit zou kunnen ontstaan.

Uiteraard hopen we dat dit niet zal gebeuren. Maar mocht het toch gebeuren, dan moet dit goed geregeld worden. Deze klachtenregeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers bij ons kindercentrum.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene (de pedagogisch medewerkers of de manager). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend (mail naar : s.vanderbeek@dejongewereld.nl bij een klacht over een pedagogisch medewerker of a.oostra@dejongewereld.nl bij een klacht over de manager).

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kunnen ouders/verzorgers terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Hier kunnen zij onafhankelijke informatie en advies krijgen. Mogelijk leent een klacht zich er meer voor om via bemiddeling en/of mediation tot een aanvaardbare oplossing te komen.

Indien de ouders toch een klacht willen indienen, dan kunnen zij dit binnen twaalf maanden nadat zij de klacht bij het kindercentrum hebben ingediend, deze bij de Geschillencommissie aanhangig maken (www.degeschillencommissie.nl).

1. Definities

Organisatie:	De Jonge Wereld
Directie :	A. Oostra en E. de Vries
Manager:	S. van der Beek
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. Binnen De Jonge Wereld is dit de manager. Indien het een klacht betreft met de manager, is de directie de klachtenfunctionaris.

Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het kindercentrum, voor de opvang van zijn/haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	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 met een pedagogisch medewerker, gaat het kindercentrum er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met S. van der Beek, manager van het kindercentrum.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indien de ouder een klacht heeft met de manager, wordt dit zo spoedig mogelijk met de manager besproken. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met A. Oostra en/of E. de Vries, directie van het kindercentrum. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het kindercentrum. 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 klager, eventueel de naam van de pedagogisch medewerker/manager op wie de klacht betrekking heeft 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 of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft, de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris 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 ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een pedagogisch medewerker/manager betreft, wordt deze pedagogisch medewerker/manager in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 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 zes 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 klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder 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 twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij het gastouderbureau aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.