

Klachten reglement Kinderopvang de Gompy's



Klachtenreglement

Bent u tevreden, vertel het anderen, bent u niet tevreden vertel het ons”, is het uitgangspunt van kinderopvang de Gompy’s. Door het in werking treden van de nieuwe wet kinderopvang zijn wij als kinderopvanginstelling ook verplicht een klachtenregeling te hebben. Met deze regeling beoogt de directie kinderopvang de Gompy’s een zorgvuldige behandeling van uw klachten. Als u als ouder ontevreden bent over een werkwijze of andere zaken, verzoeken wij u dit in eerste instantie aan de groepsleider of eigenaresse voor te leggen (dit is niet verplicht).

Leidt dit niet tot een bevredigende afhandeling dan kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie. kinderopvang de Gompy’s is aangesloten bij geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen
meer informatie vind u op website: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>

In het jaar 2020 hebben wij als kinderopvang geen klacht gehad en hebben wij weer net als **voorgaande jaren** hebben wij een **klachtenvrij brief** gekregen van de geschillencommissie.

intern Klachtreglement

Inleiding

Organisatie Kinderopvang de Gompys 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 bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris / locatiemanager. (Mariam Juffermans

Zij is te bereiken per e-mail: info@bsodegompys.nl Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vind u hier.

Definities

Organisatie:	Kinderopvang de Gompy's
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij kinderopvang de Gompy's
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft 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 kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang: Geschillencommissie:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation. Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Voortraject klacht

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

2. Indienen klacht

- 2.1 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.
- 2.2 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.

3. Behandeling klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 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 6 weken afgehandeld.
- 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 4.2 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.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Als u een klacht wilt indienen bij de geschillencommissie kunt u zich wenden tot:

Telefoon: 0900-1877 (€0,20 per gesprek)

maandag t/m vrijdag 10.00 - 16.00 uur

E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Postadres: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

De klacht kan via hun website of schriftelijk bij deze commissie worden ingediend en voor alle partijen geldt dan de geheimhoudingsplicht. <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/contact/>

Klachtenregeling oudercommissies:

Natuurlijk hopen wij dat klachten die oudercommissies hebben zo snel mogelijk naar tevredenheid kunnen worden opgelost door de betrokken medewerkers op locatie. Wij gaan er dan ook van uit dat een klacht eerst wordt voorgelegd aan de direct betrokkene(n). Bij een klacht met betrekking op een pm. medewerker en/of locatie kan een beroep gedaan worden op de leidinggevende van de PM, In geval er dan geen bevredigende oplossing kan worden gevonden is het zaak dat de oudercommissie zich wendt tot directeur van de Gompy's Bij een klacht met betrekking op een medewerker gaan wij er ook vanuit dat de klacht eerst wordt voorgelegd aan de direct betrokkene(n). In het geval beide partijen er samen niet uitkomen, kan er contact worden opgenomen met de directie van kinderopvang de Gompy's.