

Klachtenprocedure



Kindercentrum Huize Zeldenrust

KDV & BSO

Klachten over de opvang en/of bemiddeling

Kindercentrum Huize Zeldenrust verzorgt dagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar en buitenschoolse opvang voor kinderen van 4 jaar tot en met groep 8 van de basisschool. Huize Zeldenrust heeft twee locaties: De hooflocatie op Gebroeders van Doornelaan 28A waar KDV en BSO plaatsvindt. En de BSO locatie bij RKsv Wittenhorst.

Voordat de opvang van start gaat, vindt er een rondleiding en intake plaats op de groep waarin een zo reëel mogelijk beeld wordt geschetst van de opvang die wordt geboden en de dagelijkse gang van zaken in het kindercentrum. Aan de ouders/verzorgers wordt gevraagd hun wensen m.b.t. de opvoeding en de opvang binnen het kindercentrum uit te spreken naar de pedagogisch medewerkers op de groep. Dit heeft als doel tot maximale afstemming te komen in de opvoeding en de overgang van de thuissituatie naar het kindercentrum voor het kind zo soepel mogelijk te laten verlopen. Ondanks goede informatie vooraf, afspraken over wensen, behoeften en regels, kunnen zaken anders gaan dan ouder(s)/verzorger(s) verwachten of willen. Kindercentrum Huize Zeldenrust wil deze situaties in onderling overleg met ouders/verzorgers zo goed mogelijk oplossen en ziet iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.

Het team van Huize Zeldenrust zal er alles aan doen om de opvang van kinderen zo optimaal mogelijk te laten plaatsvinden. Desondanks is het mogelijk dat het niet (geheel) aansluit op de wensen of verwachtingen van ouders/verzorgers.

Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van het kindercentrum of een medewerker. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen (of het nalaten daarvan) van de aangeklaagde organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft.

De klachtenregeling van kindercentrum Huize Zeldenrust kent vier mogelijkheden (van intern naar extern). Wij streven ernaar om met ouders zoveel mogelijk de verschillende mogelijkheden als vier fasen te zien.

1. Een gesprek vooraf

- Ouders/verzorgers kunnen het beste contact opnemen met de betreffende werknemer die direct betrokken is bij de 'klacht'/de opvang van het kind. In de meeste gevallen zal zo'n gesprek het probleem al oplossen.
- Lukt het niet om in dit gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunnen ouders/verzorgers:
 1. Een gesprek aangaan met de directie. Hier wordt eventueel een klachtenformulier ingevuld.
 2. Leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kunnen ouders/verzorgers een klacht indienen bij de directie van Kindercentrum Huize Zeldenrust.

2. De klacht bij de directie

Ouders/verzorgers dienen een klacht schriftelijk in bij de directie van het kindercentrum. Hiervoor zijn speciale formulieren verkrijgbaar (zie bijlage 1 bij dit document). Na ontvangst van dit formulier zal de directie zo snel mogelijk (binnen 2 weken) een oplossing proberen te vinden of een uitspraak proberen te doen, waarmee de ouders/verzorgers kunnen instemmen.

Wanneer de ouder of oudercommissie er niet uitkomt met de kinderopvangorganisatie, kunnen zij het Klachtenloket Kinderopvang raadplegen. Dit (gratis) loket hoort de klacht aan, geeft informatie of advies en geeft aan welke stappen je dient te doorlopen wanneer je er zelf niet met de organisatie uit komt. Uiteindelijk kan het Klachtenloket Kinderopvang als bemiddelaar fungeren tussen ouders of oudercommissie en de kinderopvangorganisatie. Meer informatie over dit loket is te vinden via: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Leidt deze klachtenbehandeling voor de ouders/verzorgers niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er schriftelijk een klacht worden ingediend bij de externe geschillencommissie.

3. De klacht bij de externe geschillencommissie

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de MO-groep gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

Bij de Geschillencommissie kan alleen een klacht ingediend worden als er al stappen zijn ondernomen om het probleem zelf met de organisatie op te lossen en de klacht alsnog niet wordt opgelost. Zij zullen als onafhankelijke organisatie de klacht onderzoeken en door middel van een zitting zal de klacht behandeld worden door de commissie. Voordat het zover komt, worden beide partijen nog in de gelegenheid gesteld om dergelijke situatie te voorkomen, waardoor eventueel overleg samen nog mogelijk is.

Gegevens externe geschillencommissie:

www.degeschillencommissie.nl

Postadres

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoonnummer: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
Faxnummer: 070 - 365 88 14

Indienen van een klacht

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant, d.w.z. ouders of verzorgers en kinderen t/m groep 8 van de basisschool;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

De klager is ten allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

4. Behandeling van de klacht

1. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager na overleg met de assistent leidinggevende van het kindercentrum.
2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. het kindercentrum.
3. De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens door de klager ingediend wordt bij een hogere geleding (assistent leidinggevende of directie), geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn bij het doorlopen van beide geleidingen bedraagt daarmee 2x2 weken. Kindercentrum Huize Zeldenrust draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die het kindercentrum heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. Rekening houdend met de aard van de klacht heeft Huize Zeldenrust losstaand van deze eerder genoemde termijnen voor het geven van reactie een maximale termijn van 6 weken om de klacht af te handelen. Indien deze termijn niet gehaald kan worden door onderzoek van de klacht, wordt de klager hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.
4. Kindercentrum Huize Zeldenrust zal klachten altijd serieus nemen en onderzoeken waar de klacht vandaan komt. Tijdens de gehele klachtenbehandeling wordt de klager zoveel mogelijk schriftelijk en/of mondeling op de hoogte gehouden van de voortgang van de gehele procedure. Na het onderzoek (aan het einde van de in punt 3 gestelde termijnen) wordt er naar de klager een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt. In dit oordeel zullen ook concrete termijnen gesteld worden waarbinnen maatregelen gerealiseerd zullen worden.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten.
6. Tevens is het mogelijk dat de klager en de beklagde argumenten naar voren brengen en toelichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt.
7. Indien de klager en medewerker/assistent leidinggevende/directie niet tot overeenstemming komen, kan de klager contact leggen met het Klachtenloket Kinderopvang en/of de externe Geschillencommissie.

Klachtenformulier kindercentrum Huize Zeldenrust

Naam :
Naam van uw kind :
Geboortedatum van uw kind :
Telefoonnummer :
E-mailadres :
Datum melding :

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 de directie?

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

Handtekening klager:

Lever dit formulier ondertekend in bij de medewerker van kindercentrum Huize Zeldenrust bij wie u de klacht hebt geuit. Binnen 2 weken na ontvangst van dit formulier wordt er contact met u opgenomen.