



Klachtenreglement

Inleiding

Stichting Kinderopvang Mariadonk verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van Stichting Kinderopvang Mariadonk heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

Wensenformulier

Indien u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als kansen om onze dienstverlening te verbeteren. Het verbeterpunt kan worden doorgegeven via het invullen van het wensenformulier op onze website.

Onvrede/klacht

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen Stichting Kinderopvang Mariadonk, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van een klachtenformulier, deze vindt u op onze website. Stichting Kinderopvang Mariadonk hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

In dit document gaan we verder in op de klachtenprocedure.

Interne- en externe klachtenprocedure

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie. Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure.

Het kan gebeuren dat het wenselijk is dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend, bijvoorbeeld bij een klacht over intimidatie. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl. Voor advies, informatie en bemiddeling kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloketkinderopvang.nl). Bij het klachtenloket wordt gekeken of de klacht alsnog kan worden opgelost voordat hij officieel wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Interne klachtenprocedure

Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld

De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor klanten van Stichting Kinderopvang Mariadonk. Waar kunt u terecht met uw onvrede/ klacht?

Pedagogisch medewerker

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker om er rustig over te praten.

Leidinggevende

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de leidinggevende.

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de plaatsing van uw kind of de wachtlijst, ook dan kunt u de klacht richten aan de leidinggevende.

Het bestuur

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de onze penningmeester, te bereiken via email op bestuur@skmzegge.nl.

Schriftelijk klacht indienen

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier op de website. De klacht komt dan binnen bij de oudercommissie en het bestuur die samen de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaken.

De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht

1. De oudercommissie en het bestuur ontvangen de klacht en zorgen dat deze terecht komt bij de leidinggevende. De leidinggevende kan de afhandeling van de klacht overdragen aan een medewerker. In dat geval houdt de behandelaar van de klacht de leidinggevende gedurende het proces op de hoogte.

2. Eén van de leden van het bestuur gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 2 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

3. Eén van de leden van het bestuur bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft het betreffende bestuurslid het volgende weer:

- Korte weergave van het gesprek;
- Dat het betreffende bestuurslid zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
- De termijn waarop het betreffende bestuurslid een terugkoppeling aan u geeft. Het bestuurslid geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien het bestuurslid de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij, zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling, de redenen aan. Een kopie van de brief wordt verzonden naar de oudercommissie en de leidinggevende ten behoeve van registratie.

5. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.

6. De leidinggevende koppelt de klacht en de afhandeling terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. Het bestuur bespreekt de klacht ook met de oudercommissie.

7. De leidinggevende maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet. Afhandelingen worden door de leidinggevende gecontroleerd.

8. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, komen opnieuw bij het bestuur terecht. Zij verwijzen u dan door naar de externe klachtenprocedure.

Externe klachtenprocedure

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op www.geschillencommissie.nl.