



Klachtenreglement Kinderdagverblijf Suusje

Kinderdagverblijf Suusje is aangesloten bij de Geschillencommissie.

Wij vinden tevredenheid over onze kinderopvang zeer belangrijk.

Hoe met klachten wordt om gegaan is in het belang van iedereen. Daarom zien wij klachten als mogelijkheden tot verbetering van onze kwaliteit van opvang.

Het klachtenreglement;

Het klachten reglement van kinderdagverblijf Suusje is opgemaakt aan de hand van de ondernemersorganisatie in de kinderopvang MOGroep

1. Klachten en bezwaren benaderen wij positief; Wij zien een klacht als een aandachtspunt vanuit ons, aangereikt door ouders. (de gebruikers)
2. Als ouders (gebruikers) en als aanbieder van kinderopvang (kinderdagverblijf Suusje) hebben wij een gezamenlijk belang; Kwalitatieve, verantwoorde kinderopvang aanbieden. Hoe kunnen wij als kinderopvang onvrede en/of klachten bij ouders wegnemen?
3. Wij denken in oplossingen en mogelijkheden; Wat geeft een ouder aan als behoefte, of onvrede?
4. Wij geven de voorkeur aan een laagdrempelige benadering binnen kinderdagverblijf Suusje; Waarmee wij bedoelen dat wij graag met u in gesprek gaan en blijven over uw ervaringen met onze opvang. Wanneer u een vraag/onvrede/klacht heeft kunt u dit bij de eigen vertrouwde pm-er op uw eigen groep bespreekbaar maken. De pm-er zal met u samen in gesprek gaan over uw vraag/onvrede/klacht
5. Wij hebben een kleine, persoonlijke organisatie; Onze klachten procedure is daar dus ook op aangepast.
6. Indien er onvrede of klachten bij u leven, hebben wij de intentie samen met u te kijken naar de oorzaak, de mogelijkheden en oplossingen. Daarover gaan wij graag met u persoonlijk in gesprek. Mocht u liever een gesprek hebben met de directie dan kunt u haar ten alle tijden hiervoor benaderen; Susanne Akkermans (directie/houder)
7. Mocht dit gesprek voor u geen gewenste uitkomst bieden bent u ten allen tijde vrij om een officiële klacht in te dienen bij Kinderdagverblijf Suusje. Ook hebt u de mogelijkheid om rechtstreeks bij de Geschillencommissie kinderopvang uw klacht in te dienen. (www.degeschillencommissie.nl)
8. Ons doel van het klachtenreglement is het aanbieden van een serieuze en onafhankelijke wijze waarop de klacht wordt beoordeelt, besproken en behandeld.
9. Oplossingen en mogelijkheden is ons uitgangspunt. Echter dienen wij wel ons beleid te hanteren en moet het inpasbaar blijven binnen onze organisatie en de Wet Kinderopvang.



Wie kan een klacht indienen?

- De gebruiker van de opvang bij kinderdagverblijf Suusje (de ouders/verzorgers)
- De oudercommissie



1. Definities

Organisatie:	<i>Kinderdagverblijf Suusje</i>
Directie/houder:	<i>Susanne Akkermans, werkzaam bij Kinderdagverblijf Suusje</i>
Klachtenfunctionaris:	<i>Susanne Akkermans ontvangt de klachten, bewaakt de procedure en handelt de klachten af, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. In samenwerking met de voorzitter van de oudercommissie</i>
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 kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke/ mondelinge uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
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 gaat Kinderdagverblijf Suusje er van 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 Susanne Akkermans. 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. 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, en de groep 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. 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 medewerker betreft, wordt deze medewerker 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 6 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 ten alle tijden de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 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.
- 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 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *Kinderdagverblijf Suusje* aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.