Intern Klachtreglement Kinderopvang Marilie

Inleiding

Kinderopvang Marilie 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 klacht kan deze worden ingediend bij de houders van Kinderopvang Marilie. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.
In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang Marilie
Houder:	De houder(s) van het kinderdagverblijf
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 uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende schillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet

2. Voortraject klacht

De houder treft de regeling voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht

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 direct betrokkene. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met een medewerker van het hoofdkantoor van Kinderland. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bij het klachtenloket en/of de Geschillencommissie.

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 degene 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. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De houder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.2 De houder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.3 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.4 Indien de klacht gedragingen van een medewerker van het kinderdagverblijf betreft, worden zij in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.5 De houder bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.6 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijn en waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtenafhandeling

5.1 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.

5.2 De ouder 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 de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Geschillencommissie Kinderopvang
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
www.degeschillencommissie.nl