De Peuterhof

Lindelaan 15
4043 MA Opheusden
Tel. 0488 441 457

Klachtenreglement

De Peuterhof

De Peuterhof

Lindelaan 15
4043 MA Opheusden
Tel. 0488 441 457

Inhoudsopgave

Intern Klachtenreglement De Peuterhof 2
Inleiding 2
1. Definities 2
2. Voortraject klacht 3
3. Indienen van een klacht 3
4. Behandeling klacht 3
5. Externe klachtenafhandeling 3

De Peuterhof

Lindelaan 15
4043 MA Opheusden
Tel. 0488 441 457

Intern Klachtenreglement De Peuterhof

Inleiding

De Peuterhof 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 peutercoördinatoren:

Peuterhof	Coördinator	E-mailadres
Eben-Haëzer	Mevrouw E. Vroegindeweij	evroegindeweij@eh-opheusden.nl
Rehoboth	Mevrouw C. Barten-Verwoert	cbarten@rehoboth-opheusden.nl
Séba	De heer P. de Pee	pdepee@rehobothochten.nl
De Bornput	Mevrouw L. de Vries-Wijnne	ldevries@debornput.nl

Een formele klacht wordt schriftelijke ingediend.
Mocht interne klachtenafhandeling 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.

1. Definities

Organisatie : De Peuterhof.
Medewerker: De medewerker, werkzaam bij De Peuterhof.
Klachtenfunctionaris : De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind geplaatst is.
Ouder: Een natuurlijke 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: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Lindelaan 15
4043 MA Opheusden
Tel. 0488 441 457

2. 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.

3. Indienen van een klacht

3.1. Een klacht dient schriftelijke 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.
3.2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt 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 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 klachtenafhandeling

5.1. Indien interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Lindelaan 15
4043 MA Opheusden
Tel. 0488 441 457

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 klachten niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
5.4. De klacht dient in dit geval binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij De Peuterhof, door de klager aanhangig gemaakt zijn bij de Geschillencommissie.