Klachtenregeling Kinderopvang De Vallei

Klachtenregeling
Iedere kinderopvangorganisatie moet een klachtenregeling hebben, waarin voor ouders en oudercommissies wordt vermeld hoe de organisatie omgaat met klachten van ouders en oudercommissies. In de Klachtenregeling Kinderopvang De Vallei staat hoe de klachtenprocedure eruit ziet.

Wie kan een klacht indienen?
Iedere ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger van het kind dat wordt opgevangen, kan een klacht indienen. Daarnaast kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht. Wacht niet te lang met het indienen van een klacht.

Waarover kan een klacht gaan?
Wat is een klacht? Kinderopvang De Vallei heeft een klacht als volgt geformuleerd: uiting van onvrede betreffende het gedrag van een medewerker van de Stichting Kinderopvang De Vallei of een persoon die uit naam van de stichting gehandeld heeft of ten aanzien van de overeenkomst tussen De Vallei en de ouder. Ook kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht.
Mocht een klacht over kindermishandeling gaan dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Hoe kunt je een interne klacht indienen?
De klacht kan in de eerste instantie persoonlijk kenbaar gemaakt worden aan de betreffende pedagogisch medewerker. Indien de klacht niet naar wens wordt behandeld of wanneer de gemaakte afspraken die na een gesprek tot stand zijn gekomen niet worden nagekomen is de volgende stap het indienen van een klacht bij het bestuur van de Stichting. Dit kan door een mail te sturen naar kinderopvang@natuurlijkleren.net
De klacht moet worden voorzien van data, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de groep en een omschrijving van de klacht.
Het bestuur is verplicht binnen 6 weken een reactie te geven op de schriftelijke ingediende klacht waarin een verklaring staat met een advies of oordeel.
Tevens zal in het oordeel een concrete termijn worden gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

Er kan altijd informatie en advies ingewonnen worden bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Neemt u voor vragen contact op met de medewerkers van het loket: via de mail, het contactformulier, of via de telefoon op: 0900-1877.

Dit loket kan ook bemiddelen tussen ouders/oudercommissie en Kinderopvang De Vallei.

Hoe kunt je een externe klacht indienen?
Soms willen ouders de klacht niet eerst intern bespreken, maar willen zij meteen extern om raad en advies vragen. In dat geval komen zij bij het Klachtenloket Kinderopvang uit. De medewerkers zullen dan contact met u zoeken en proberen te bemiddelen. Zie adres hierboven.

Klacht indienen bij de Geschillencommissie
Ouders en oudercommissies kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wanneer:

- De organisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd.
- De ouders of oudercommissie en de organisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- De organisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

- Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.
- Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/

Klachtverslag

In 2016 zijn alle ondernemers, dus ook Kinderopvang De Vallei, verplicht een klachtenverslag op te stellen over 2015. Hierin vermeldt de organisatie een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten. Ook het aantal en de aard van de klachten die zijn behandeld door de externe klachtencommissie moet worden opgenomen. Ondernemers ontvangen van de externe klachtencommissie bij wie zij in 2015 waren aangesloten het externe klachtverslag.
Vanaf 2017 stelt de organisatie een klachtenverslag op als er schriftelijke klachten ontvangen zijn, waarin de schriftelijke klachten en extern behandelde klachten per locatie worden opgenomen.

Kinderopvang De Vallei
augustus 2016