



Klachtenprocedure

Als ouders niet tevreden zijn over de werkzaamheden van Kinderopvang De Bonte Vlinder kunnen zij hierover een klacht indienen. Een klacht wordt altijd eerst behandeld door de direct betrokken medewerkers en hun leidinggevende. Hiervoor is een interne klachtenprocedure ontwikkeld.

Ouders /verzorgers kunnen er ook voor kiezen om de klacht direct bij de geschillencommissie kinderopvang neer te leggen.(www.geschillencommissie.nl).

Reglement interne klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijving

1.3 Het Bestuur

1.2 Directie: de persoon die de dagelijkse leiding geeft aan de organisatie.

1.3 Medewerker: een persoon werkzaam bij kinderopvang de Bonte Vlinder inclusief personen die daar (een deel van) hun opleiding volgen en onder de verantwoordelijkheid van de kinderopvang diensten verlenen.

1.4 Klant: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang De Bonte Vlinder.

1.5 Klager: Een persoon of groep van personen, in relatie staand tot de kinderopvang, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

1.6 Klacht: Schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een ouder over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het kinderdagverblijf of door een medewerker van het kinderdagverblijf. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen, beslissingen of gedragingen jegens ouder en/ of kind van het kinderdagverblijf.

Artikel 2 Indienen van de klacht

- 2.1 Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden door een klant van kinderopvang De Bonte Vlinder, een wettelijke vertegenwoordiger van de klant, de nabestaanden van een klant of een natuurlijk persoon die door een klant gemachtigd is.
- 2.2 De klager kan de klacht ten allen tijden intrekken.
- 2.3 Als een klacht wordt ingetrokken kan de bestuur/directie de klacht toch onderzoeken. De klager wordt hiervan dan op de hoogte gebracht.
- 2.4 De klager dient als eerste de klacht in bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
 - 2.4.1 De klager dient een klacht in bij de vaste leidster van de locatie als deze betrekking heeft op:
 - het functioneren van de groepsleidster
 - de opvang van de kinderen
 - procedures binnen de groep
 - 2.4.2. De klager dient een klacht in bij het centraal kantoor als deze betrekking heeft op de administratieve werkzaamheden van de kinderopvang.
 - 2.4.3 De klager dient een klacht in bij de directie als deze betrekking heeft op
 - het algemene beleid
 - het financiële beleid
 - het aanname- en/of plaatsingsbeleid
 - het naleven van de regels op locatie
 - accommodatie en materialen
 - hygiëne, veiligheid en voeding
 - het pedagogische beleid
 - 2.4.4 De klager dient een klacht in bij de bestuur als deze betrekking heeft het functioneren van de directie.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 De persoon die de klacht ontvangt moet de klager gelegenheid geven de klacht te uiten, onderzoeken waar de klacht betrekking op heeft en wie deze moet behandelen.
De persoon noteerd de klacht en is verantwoordelijk voor het tijdig doormelden van de klacht aan de directie (binnen 24 uur).

- 3.2 De directie brengt direct na het ontvangst van de klacht de ouder ervan op de hoogte dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen. De medewerker die de klacht onderzoekt gaat samen met de directie in overleg met e.v. betrokken collega's en met de klager, voor zover dit binnen het geldende beleid en de geldende huisregels mogelijk is. De ouder wordt gedurende het proces schriftelijk op de hoogte gehouden over de stand van zaken. De klacht dient zo spoedig mogelijk te worden afgehandeld, uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht.
De klacht wordt als opgelost beschouwd als de klager tevreden is met de behandeling van de klacht en de resultaten daarvan.
- 3.3 Als de klager niet tevreden is of als het oplossen van de klacht niet mogelijk is binnen het huidige beleid en de geldende huisregels kan de klager de klacht indienen bij de directie.
De directie geeft de klager de gelegenheid de klacht toe te lichten en is verantwoordelijk voor een tijdige reactie op de klacht (binnen vier weken na het opnieuw indienen van de klacht)
Voor registratie van de behandeling van de klacht en voor melding aan het bestuur.
- 3.4 De directie onderzoekt de klacht en lost deze in overleg met de medewerkers van de betrokken vestiging of afdeling en met de klager op.
- 3.5 Kinderopvang De Bonte Vlinder is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht binnen de hierboven genoemde termijnen.

3.6

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem of haar aangewezen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

- 5.1 Kinderopvang De Bonte Vlinder kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager of bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de betrokkenen voor zover het hun privacy betreft.
- 5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door Kinderopvang De Bonte Vlinder. Deze aantekeningen bevatten datum, inhoud, plaats en bron van de verkregen informatie.

5.3 Kinderopvang De Bonte Vlinder is verplicht de rapportage en informatie die betrekking hebben op de klacht vertrouwelijk te behandelen. Kinderopvang De Bonte Vlinder is verplicht geheimhouding te verzekeren van de bescheiden en informatie als bij de klacht betrokken personen hierom vragen.

Artikel 6 Inzagerecht

De klager en de eventuele beklagde krijgen de gelegenheid de stukken die op de klacht betrekking hebben in te zien. Stukken die worden verstrekt onder voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft worden niet in behandeling genomen en worden niet betrokken bij de oordeelsvorming.

Artikel 7 Beslissing Stichting

Kinderopvang De Bonte Vlinder stelt de klager uiterlijk binnen zes weken na het doorlopen van de gehele procedure schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, voorzien van voldoende motivatie en deelt de klager mee of en met welke maatregelen getroffen zullen worden naar aanleiding van de klacht.

Artikel 8 Geheimhouding

Alle betrokkenen zijn verplicht gegevens en informatie waarvan de vertrouwelijkheid bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden geheim te houden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

Kinderopvang De Bonte Vlinder draagt zorg voor het informeren van de ouderraad en van alle klanten van de kinderopvang over de klachtenregeling.

Artikel 10 Vaststellen en wijzigen van de interne klachtenprocedure

Deze procedure wordt vastgesteld door het bestuur van kinderopvang De Bonte Vlinder, nadat de ouderraad hiermee heeft ingestemd, en de werknemersvertegenwoordiging hierover heeft geadviseerd. Wijziging van de klachtenprocedure vindt op dezelfde manier plaats.

Artikel 11 Inwerkingtreding

De interne klachtenprocedure treedt inwerking(of wordt geacht in werking te zijn getreden) na 23 mei 2016.

Klachtenformulier

Interne klachtenprocedure

In te vullen door de klager of door een medewerkster die een mondelinge klacht in ontvangst krijgt.

Gegevens klager

Dhr./Mevr. :
of

Bedrijf/organisatie :

Adres :

Postcode en woonplaats :

Telefoon thuis : werk:
of

Telefoon bedrijf/organisatie :

Contactpersoon :

Gegevens groep/locatie/afdeling die de klacht betreft

Naam :

Gegevens medewerker die de klacht in ontvangst neemt

Naam :

Functie :

Klacht ontvangen op

Datum : mondeling/schriftelijk*

* doorhalen wat niet van toepassing is

Gegevens klacht: s.v.p. zo concreet mogelijk de gebeurtenis beschrijven
waarover de klacht wordt ingediend, en de reden waarom de klacht is ingediend:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

De stappen die genomen zijn om tot een oplossing te komen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Plaats :

Datum :

Handtekening klager :

Handtekening van de medewerker die de klacht in ontvangst neemt

Handtekening :

Datum :