

Klachten protocol Bij Ot & Sien

Met dit klachtenprotocol wil KDV Bij Ot & Sien zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten van klanten en de oudercommissie. Hoe goed alle medewerkers ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat de klant het ergens niet mee eens is. KDV Bij Ot & Sien hanteert een interne en externe klachtenprocedure. Beide procedures zijn onafhankelijk van elkaar, een ouder/klant kan gelijk een externe procedure starten, indien dat gewenst is.

Interne procedure

Ontevreden

Mocht u als klant ontevreden zijn over een medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen de opvang, kunt u dit mondeling aan ons laten weten. We hopen dat we in een gesprek met u een oplossing kunnen vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Bij wie kan de klant terecht?

Geleding 1: De groepsleiding: Bij de groepsleiding kan de klant terecht met klachten op het gebied van:

- Het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen
- Accommodatie en spelmateriaal
- Hygiëne en voeding

De groepsleiding zal altijd bij het management aangeven dat er een klacht is geweest. Bij het management wordt aangegeven wat de klacht betreft en welke maatregelen er genomen zullen/ moeten worden.

Geleding 2: Het management: bij het management kan de klant terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- Procedures binnen het kinderdagverblijf
- Financiële zaken
- Het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
- Aanneem- en plaatsingsbeleid
- Algemeen beleid

Een formele klacht

Het kan gebeuren dat na een persoonlijk gesprek bij de klant nog sprake is van een gevoel van ontevredenheid. KDV Bij Ot & Sien hoopt dat u als klant ons daar persoonlijk van op de hoogte wil stellen. U kunt ons klachtenformulier gebruiken om schriftelijk een klacht neer te leggen. Dit formulier kunt u opvragen en inleveren bij het management.

Behandeling van de klacht

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder:

- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;

- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd

Externe procedure

Heeft de klant het gevoel dat de klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wil de klant direct de klacht intern indienen, dan kan hij/zij zich wenden tot het: **Klachtenloket Kinderopvang**

info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Als de klacht door een klant bij klachtenloket kinderopvang wordt ingediend, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld.

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtsreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

KDV Bij Ot en Sien heeft zich aangesloten bij de geschillencommissie

Postbus 90600

Bordewijklaan46

Den-Haag

070 3105310

www.degeschillencommissie.nl

Het reglement van de geschillencommissie vindt u hier

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen>

Bijstand

Betrokken partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Inzagerecht

Zowel de klant als een eventueel beklagde werknemer worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld.

Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het management van de organisatie. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.