



Intern Klachtenreglement

Inleiding

De Plezierwier 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 directe betrokkene.

Leidt dit niet tot een vredige oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze ingediend worden bij de houder van de organisatie.

Dit kan via email op deplezierwier@ziggo.nl

Of schriftelijk naar de Plezierwier, t.a.v. Laurens Jansen, Schoolstraat 28, 9891 BE Ezinge.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aan melding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen 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.

(<https://degeschillencommissie.nl/media/2212.knd-reglement.pdf>)

Definities

Organisatie:	de Plezierwier
Medewerker:	De medewerker, welke op de groep staat bij de organisatie.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruikt maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van opvang.
Klager:	De ouder / verzorger 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 per email verstaan.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de Plezierwier er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt.

Het aanspreekpunt is in 1^e instantie de medewerker die op de groep staat.

Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht worden besproken met de houder van de organisatie.

Leidt dit niet tot een bevredigend antwoord, dan kan er een klacht worden ingediend.

2. Indienen klacht

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 de medewerker van de groep en een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

De houder van de organisatie draagt zorg voor inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

De houder van de organisatie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder / verzorgers.

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

Afhankelijk van de aard van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

Indien de klacht gedragingen van de pedagogisch medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De houder van de organisatie bewaakt de procedure en termijnafhandeling.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

4. Externe klachtenafhandeling

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

De ouder / verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouders / verzorgers redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de eigenaar / houder indient.

Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij de Plezierwier, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.