



bijgesteld op 25 juli 2005 (aansluiting ZcKK)
bijgesteld op 1 juli 2007 (wijziging organisatie vorm VOF naar BV)

Indien u een probleem of klacht heeft.

Het werken in de kinderopvang blijft, gelukkig, mensenwerk. Net als overal kan er dus ook bij ons wel eens iets misgaan in de communicatie tussen leidsters en/of leidinggevende en ouders/verzorgers. Daarnaast kan het gebeuren dat een ouder/verzorger niet helemaal of geheel niet tevreden is over de opvang van hun kind(eren), om welke reden dan ook.

Zowel wij als de ouder/verzorger is er dan bij gebaat dat het probleem c.q. de klacht op een juiste en snelle manier uit de wereld geholpen wordt. Het is dan ook de taak van de organisatie dat in zulk soort gevallen er direct gehandeld wordt, dat er communicatie plaats vind naar de ouder/verzorger.

Procedures

De behandeling van een probleem/klacht kan worden ingedeeld in een interne en een externe procedure. Een ouder kan zelf bepalen waarvoor hij kiest. Een interne procedure wordt gevolgd binnen de organisatie, een externe procedure kan gevolgd worden buiten de organisatie. Voor een dergelijke externe procedure is kinderopvang Tante Thea bv, aangesloten bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK) We dragen er voor zorg dat diegene die in eerste lijn betrokken is bij het probleem/ de klacht samen met de ouder/verzorger zoekt naar een oplossing.

Interne procedure

De ouder/verzorger kan bij de groepsleidster een klacht indienen betreffende :

- * het functioneren van de groepsleidster en/of kinderen
- * accommodatie, spelmateriaal, de huisregels en tijden
- * zaken omtrent hygiëne en voeding

Verder kan de ouder/verzorger bij de directie een klacht indienen betreffende :

- * Groepsaangelegenheden
- * het functioneren van de groepsleidster
- * aannname en plaatsingsbeleid nieuwe kinderen
- * algemeen beleid
- * financiële zaken

Diegene waar het probleem/ de klacht wordt gedeponereerd door de ouder/verzorger is verantwoordelijk voor het accuraat en snel afhandelen van een reactie aan de klager. Dit gebeurt ten alle tijden in overleg met de directie.

Indien een probleem/de klacht voor het gevoel van de ouder/verzorger niet op een bevredigende manier wordt afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de ouder klankbordgroep. De medewerker welke de klacht in ontvangst heeft genomen en afgehandeld wijst de ouder/verzorger hierop. Een en ander wordt door de betreffende medewerker schriftelijk vastgelegd.

Voor het afhandelen en gestelde termijn zijn nadere regels gesteld, welke zijn terug te vinden in een aparte bijlage Klachtenreglement.

Externe klachtenprocedure

Er bestaat voor ouders de mogelijkheid het probleem/de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie, de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK). De ouder/verzorger ontvangt hierover desgevraagd de folder met informatie over deze commissie.

Verder informatie hieromtrent is tevens te verkrijgen bij de directie van Kinderopvang Tante Thea bv.

Intern klachtenreglement.

1. Een door een medewerker ontvangen klacht/probleem wordt direct schriftelijk vastgelegd op een klachtenformulier.
2. De medewerker welke het formulier geschreven heeft neemt binnen 2 dagen contact op met de directie, ten einde te bespreken hoe er in het vervolg traject gehandeld dient te worden.
3. Indien mogelijk wordt er dezelfde dag van ontvangst van de klacht nog contact opgenomen met de ouder/verzorger welke het probleem/ de klacht heeft aangekaart. Indien dit niet meer dezelfde dag kan gebeuren, zal dit de eerst volgende werkdag gebeuren, ook als de medewerker op dat moment geen werkzaamheden heeft.
4. Na contact met de ouder/verzorger, verzorgd de medewerker een terug rapportage aan de directie. In samenspraak met de directie wordt al dan niet het vervolg traject uitgezet. Dit vervolg traject wordt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht afgerond.
5. Mocht een ouder/verzorger niet tevreden zijn over de afhandeling van het probleem/de klacht, worden zij gewezen op de mogelijkheid het probleem/ de klacht neer te leggen bij de Ouder Klankbordgroep (OKG).
6. De OKG zal binnen 2 weken, een afspraak maken met de ouder/verzorgen omtrent het mondeling bespreken van het probleem/ de klacht.
7. Binnen 1 week na het mondelinge gesprek met de ouder/verzorger bespreek de OKG het probleem/de klacht met de directie.
8. Binnen 1 week na het gesprek met de directie geeft de OKG haar advies naar ouder/verzorger en directie.
9. Indien ook door bemiddeling van de OKG het probleem/ de klacht niet wordt opgelost, dan verwijst de directie de ouder/verzorger naar de externe klachtencommissie, de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK)
10. Een ingevuld en afgehandeld klachten formulier wordt in het bakje gedeponneerd van de administratie.
11. Inge vulde klachtenformulieren worden bij de administratie bewaard. Direct na vertrek van het kind van de ouder/verzorger of na 24 maanden na het indienen van de klacht, wordt het klachtenformulier vernietigd.

Het staat een ouder ten alle tijden vrij om direct of lopende een interne behandeling van hun klacht te kiezen voor het extern indienen van een klacht. Op de site van de ZcKK, www.zcck.nl kunnen zij hiervoor een klachtenformulier downloaden.