

Klachtenregeling

Bij Kinderdagverblijf De Tuinfluiters hechten we veel waarde aan een goede vertrouwensband met zowel ouders als kinderen en staan we altijd open voor feedback. We doen er alles aan om een open en transparante communicatie te onderhouden en eventuele zorgen snel op te lossen.

Wanneer je als ouder niet tevreden bent over een bepaalde kwestie dan mag je dat aangeven bij de pedagogisch medewerker op de groep, het liefst de mentor. Dit kan tijdens het brengen of ophalen maar mocht je liever even wat langer de tijd hebben dan kan er ook een afspraak gemaakt worden. Kom je er niet uit met de pedagogisch medewerker? Dan mag je contact opnemen met Irene, de eindverantwoordelijke. Samen kijken we naar de situatie of klacht en zoeken we naar een passende oplossing.

Officiële klacht

Wanneer het niet leidt tot een bevredigende oplossing dan kun je een officiële klacht per e-mail sturen naar info@kdvdetuinfluiters.nl. De klacht komt binnen bij het management die de verdere afhandeling conform procedure bewaakt.

Je kunt bij ons een klacht indienen over:

- Het gedrag van de houder of een medewerker van De Tuinfluiters richting een ouder of kind.
- De overeenkomst tussen jou als ouder en De Tuinfluiters.

1. Indienen klacht

1.1 Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend

1.2 De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Om de klacht in behandeling te kunnen nemen dient het klachtenformulier of email volledig te zijn ingevuld. De klacht dient voorzien te zijn van datum, naam en adres, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en eventueel de groep, plus een duidelijke concrete omschrijving van de klacht

1.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag betreffen, dan treedt de meldcode Kindermishandeling & Huiselijk geweld in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten en de inhoud wordt overgedragen aan onze aandachtsfunctionaris.

2. Behandeling klacht

- 2.1 Het management draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2.2 Het management bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder
- 2.3 Het management houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht
- 2.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld
- 2.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerkster betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.6 Het management bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn, die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder ook geïnformeerd. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld
- 2.7 De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3. Externe klachtafhandeling

- 3.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie, waarbij Kinderdagverblijf De Tuinfluiters ook geregistreerd is. Bij de Geschillencommissie behoort ook het Klachtenloket.
- 3.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 3.3 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 ontstaan van de klacht bij Kinderdagverblijf De Tuinfluiters, ingediend te worden bij de Geschillencommissie.

Geschillencommissie Kinderopvang

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

www.degeschillencommissie.nl