

Klachtenreglement KC Dikkertje Dap, BSO `T Speelveld en VSO

Ondanks dat alles goed gaat, kan het altijd gebeuren dat ouders of medewerkers een klacht hebben over de wijze waarop er wordt gewerkt. Wij hanteren een open, eerlijk en vertrouwde manier van samenwerken. Wij staan open voor elke kritische noot, maar ook feedback is belangrijk.

Kindercentrum Dikkertje Dap, BSO `t Speelveld en VSO 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 direct betrokkene/pedagogisch medewerkster. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de houder Suzanne Groothuis.. Zij is te bereiken per email: info@dikkertjedap-haarsteeg.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Gaat de klacht over de houder zelf in dit geval Suzanne Groothuis zie dan kopje externe klachtenafhandeling.

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaan wij ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de houder Suzanne Groothuis. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

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 6 weken als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus 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.

Behandeling klacht

- De houder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De houder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De houder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De houder bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de houder de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 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.

Externe klachtafhandeling

Reageert Kindercentrum Dikkertje Dap, BSO `T Speelveld en VSO niet binnen 6 weken op de klacht of vindt de ouder dat de klacht niet serieus wordt genomen, dan heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een

bevredigende oplossing of uitkomst dan heeft de ouder de mogelijkheid om zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

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. 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 Kindercentrum Dikkertje Dap, BSO 'T Speelveld en VSO ingediend te worden bij de Geschillencommissie. Zie klachtenreglement geschillencommissie.

[knd-reglement.pdf \(degeschillencommissie.nl\)](#)