

Klachten reglement



Remswerderleane 6
8774 PG WOLSUM

Telefoon: 06-27053523

Website: www.kdv-ratjetoe.nl

E-mail: kdv-ratjetoe@outlook.com

Interne klachtenregeling

Algemeen

Bij kinderdagverblijf Ratjetoe staan de kinderen, ouders en medewerkers centraal. Wij staan dan ook altijd open voor uw opmerkingen of suggesties. U kunt van ons altijd snel en duidelijk antwoord verwachten op uw vragen of klachten. Door middel van signalering kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Wij stellen ons ten doel kinderdagopvang en buitenschoolse opvang te verzorgen waar zowel kinderen als ouders tevreden over kunnen zijn. Desondanks kunt u ontevreden zijn over uw mentor, de pedagogische medewerkers of de leiding en/of dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat u uw ontevredenheid of klacht zo snel mogelijk aan ons kenbaar maakt, zodat we samen met u kunnen kijken hoe we u een passende oplossing kunnen bieden. Klachtenregistratie is een verplichte procedure welke schriftelijk dient te worden vastgelegd. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen. Deze klachtenregeling geeft u bepaalde waarborgen over de afhandeling van uw klacht. Naast onze persoonlijke dienstverlening, die er op is gericht om u zo snel mogelijk een passende oplossing te bieden, kunt u zich met een klacht ook tot een onafhankelijke, landelijke klachtencommissie wenden: "de geschillencommissie". U leest er in deze brochure meer over.

Een klacht over de mentor en/of pedagogisch medewerker

Het kan zijn dat u ontevreden bent over ons personeel. U vindt bijvoorbeeld dat uw kind te weinig aandacht krijgt, u heeft een andere mening dan de mentor/pedagogisch medewerker over de verzorging of u krijgt onvoldoende informatie over wat uw kind heeft beleefd tijdens de opvangperiode. Het is belangrijk dat u dit eerst met de mentor/pedagogisch medewerker bespreekt om te zien of u er samen uitkomt. Als bepaalde onderwerpen niet goed worden

besproken, en onvrede niet wordt uitgesproken, kan er een verschil in verwachting ontstaan tussen u en de mentor/pedagogisch medewerker. In veel gevallen lost een gesprek dit probleem op. Wanneer u en de mentor/pedagogisch medewerker er samen niet uitkomen, of u vindt het moeilijk om uw bezwaren te bespreken met de mentor/pedagogisch medewerker, dan kunt u terecht de leiding/directie. De leiding bestaat uit Ariane en Rinze Bootsma. Zij/hij zal/zullen dan proberen om samen met u tot een oplossing te komen. Tevens is er een pedagogisch coach in dienst die we kunnen inzetten om de klacht op te lossen of samen met haar een training of traject op te stellen om dit op te lossen en/of in de toekomst te kunnen voorkomen en waar nodig in onze beleidsplannen aan te passen.

Een klacht over de leiding

Het optreden van de leiding kan ook leiden tot een klacht. Wellicht vindt u dat de leiding zich teveel met de opvang bemoeit, of juist te weinig. Of u bent het niet eens met het gevoerde beleid etc. Wanneer u niet tevreden bent over het optreden van de leiding, vragen wij u in eerste instantie persoonlijk met hun dit te bespreken. Zo'n gesprek kan leiden tot een oplossing voor het probleem. Wanneer het gesprek met de leiding niet het gewenste resultaat heeft, dan kunt u zich wenden tot "de geschillencommissie". De leiding/directie zal alsnog proberen het probleem in overleg met u op te lossen. Als u uiteindelijk toch ontevreden blijft, dan kunt ook uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie van Ratjetoe. Ratjetoe heeft zich hiertoe aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.degeschillencommissie.nl). U bent overigens niet verplicht om uw onvrede eerst aan de direct betrokkene en/of leiding/directie van Ratjetoe kenbaar te maken. Wij hopen uiteraard dat u dat wel doet, zodat u ons in de gelegenheid stelt om uitleg te geven en om samen met u tot een passende oplossing te komen.

Wanneer een klacht indienen?

Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere ouder, een vriend(in) of familielid. Als praten met degene tegen wie uw klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij onze klachtencoördinator.

De klachtencoördinator behandelt klachten van ouders die gericht zijn tegen Ratjetoe. U kunt ook meteen een klacht indienen bij de geschillencommissie. U bent nadrukkelijk niet verplicht eerst bij Ratjetoe in te dienen en pas daarna naar het de Geschillen Commissie te gaan. In deze klachtenregeling staat het adres de Geschillen Commissie vermeld.

Een klacht over het beleid

De Kinderen van September waaronder ook vestiging Ratjetoe valt is lid van BOiNK de belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang.

Er is een oudercommissie die verzwaard adviesrecht heeft op een groot aantal punten. Er is regelmatig overleg met de oudercommissie, en zij krijgen inzage in en toelichting op het gevoerde beleid. De oudercommissie behartigt de belangen van ouders. Mocht u het niet eens zijn met het algemeen beleid van het KDV/BSO, dan kunt u zich wenden tot één van de oudercommissieleden. De oudercommissie is er ook om eventuele onvrede bij ouders over het gevoerde beleid te signaleren. Vanzelfsprekend kunt u zich met uw vragen en

opmerkingen over het beleid ook wenden tot de pedagogisch medewerker of de leiding. Zij zullen u graag uitleggen hoe bepaalde beleidsregels tot stand zijn gekomen, hetgeen eventuele onvrede van uw kant zou kunnen wegnemen.

Overige klachten

Kinderdagverblijf Ratjetoe spant zich in om alle benodigde informatie aan zowel ouders als personeel te verstrekken. De leiding biedt tevens administratieve ondersteuning. Misschien vindt u dat u niet accuraat wordt geholpen, ontvangt u een onjuiste factuur, of vindt u de manier waarop u te woord wordt gestaan niet prettig. In deze gevallen vragen wij u om uw onvrede kenbaar te maken aan de direct betrokkene, om haar in staat te stellen uw onvrede weer weg te nemen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 3 maanden na constatering, indienen bij de klachten coördinator van De Kinderen van September/Ratjetoe:

De Kinderen van September/Ratjetoe
t.a.v. Ariane Bootsma
Remswerderleane 6
8774 PG Wolsum
06-27053523 / info@kinderenvanseptember.nl of kdv-ratjetoe@outlook.com

Deze brief mag niet anoniem zijn. Anders kan de klachten coördinator niet tot de behandeling van de klacht overgaan. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- a) Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- b) Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
- c) De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
- d) Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Behandeling klacht

- De klachten coördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachten coördinator bevestigt binnen 7 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- De klachten coördinator 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 er een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht over een medewerker gaat, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

- De klachten coördinator 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 klachten coördinator 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 klachtenbehandeling:

De Geschillen commissie

De Geschillen Commissie is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Alle kinderopvanginstellingen dienen te zijn aangesloten voor de externe klachtenbehandeling. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

Klacht

Indien ouders de stap maken om een klacht definitief in te dienen, verzoekt de Geschillen Commissie de klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier te zetten en dit schrijven met relevante informatie, voorzien van een handtekening, naar hen op te sturen. Bij ontvangst van de klacht krijgen de klager en de aangeklaagde instelling een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht door gestuurd is naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter. Deze gaan dan beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden, of dat meer informatie nodig is of welk deel van een klacht ontvankelijk is. Als dit vastgesteld is krijgen de klager en aangeklaagde instelling hierover bericht en begint de procedure van hoor en wederhoor. De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden. Hierna brengt de commissie een schriftelijk advies uit.

Een klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de Geschillen Commissie kan:

- via de website van het Klachtenloket Kinderopvang
- via e-mail
- schriftelijk
- telefonisch

Het Klachtenloket Kinderopvang heeft klachtenprocedures die beschikbaar zijn via de website van het Klachtenloket Kinderopvang.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra het Klachtenloket Kinderopvang uw bericht heeft ontvangen, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw bericht. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal in principe een medewerker van de Geschillen Commissie Kinderopvang contact met u opnemen. Het Klachtenloket Kinderopvang neemt contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder zal worden behandeld. Uiteindelijk zal de klachtencommissie, binnen 9 weken een advies uitbrengen aan kinderdagverblijf Ratjetoe. Ratjetoe zal u daarna binnen 1 maand informeren over het besluit. Het is mogelijk dat de commissie u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen wie u een klacht heeft. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van een lid van de commissie. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U hebt het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek. Aan het eind van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Hoorzitting

Het kan zijn dat het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt. Dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten. Maar het kan ook zijn dat u in het gesprek niet tot overeenstemming komt of dat u bemiddeling heeft afgewezen. Dan krijgt de behandeling van uw klacht een vervolg in een zogenaamde zitting van hoor en wederhoor onder voorzitterschap van een van de leden van de klachtencommissie. Dit is een zitting van de klachtencommissie waarbij alle commissieleden aanwezig zijn. Tijdens de zitting heeft u de gelegenheid uw mondeling te presenteren. Indien u dat wenst, kunt u zich laten vergezellen door ondersteuners (een mede (gast)ouder, vriend(in) of familielid). Het kan zijn dat de commissieleden u vragen ter verduidelijking stellen. Ook degene over wie u een klacht heeft, kan zijn/haar visie op het meningsverschil geven. Ook nu zullen de commissieleden er op toezien dat de zitting eerlijk verloopt.

Gescheiden hoor en wederhoor Indien u dit wenst, kunnen tijdens de zitting de partijen apart worden gehoord. Dit kunt u aan het secretariaat van de commissie verzoeken.

Advies

Na de zitting zal de klachtencommissie zich beraden en een schriftelijk advies aan Ratjetoe formuleren. Alle betrokkenen krijgen een exemplaar van dit advies. Ratjetoe doet uitspraak binnen 1 maand na ontvangst van het advies. Alle betrokkenen ontvangen een exemplaar van de uitspraak.

Beroep

Indien de klager of de beklaagde na de interne behandeling van het bezwaarschrift bezwaar houdt tegen de wijze waarop de klacht door de klachtencommissie is behandeld en/of het advies, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Klachtenloket Kinderopvang binnen een termijn van 6 weken na de dagtekening van de uitspraak van De Kinderen van September.

De contactgegevens van de Geschillen Commissie zijn:

Postadres:

Postbus 90600, 2509 LP Den-Haag

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46, 2591 XR Den-Haag

tel: 070-310 5310

www.degeschillencommissie.nl.

Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht

De interne klachtencommissie moet binnen negen weken advies uitbrengen over uw klacht. Deze termijn gaat in op de dag dat u klacht bij het secretariaat is ingediend. Soms duurt de behandeling van uw klacht door omstandigheden langer. U krijgt hierover dan bijtijds bericht.

Tijdsbalk

Week 1 : ontvangst brief bij secretariaat

Week 2 : ontvangstbevestiging

Week 3/4 : eventueel gesprek met voorzitter klachtencommissie Klachtenloket Kinderopvang

Week 5/6 : klachtencommissie komt bijeen

Week 9 : klachtencommissie geeft advies

Week 13 : KDV/BSO doet uitspraak. (In de periode van de zomervakantie of als de bemiddelingspoging is mislukt, kan de tijdsbalk langer worden). Alle betrokkenen worden daarvan op de hoogte gebracht.

Melding

Kinderdagverblijf Ratjetoe draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencoördinator behandelde klachten worden aangegeven. Kinderdagverblijf Ratjetoe zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar naar de Inspectie Kinderopvang van de GGD.