

Klachtenregeling
VANDAAG
kinderopvang

2021

In dit document wordt de klachtenregeling van VANDAAG omschreven.

1. De beknopte beschrijving van de regeling

VANDAAG kinderopvang heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven ouders. In dit protocol staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van de directie plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan kunnen de ouders rechtstreeks hun klachten deponeren bij de externe klachtencommissie. Het staat ouders ook vrij hun klacht rechtstreeks te deponeren bij de klachtencommissie.

Daarnaast heeft VANDAAG (BSO) Kinderopvang een aparte klachtenregeling voor de oudercommissie. Het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van de directie plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan kunnen de leden van de oudercommissie rechtstreeks hun klachten deponeren bij de externe klachtencommissie. Maar het staat leden van de oudercommissie ook vrij hun klacht rechtstreeks te deponeren bij de klachtencommissie.

1.1 Interne klachtenprocedure

Indien een ouder een klacht heeft over onze kinderopvang kan een ouder contact zoeken met de direct betrokken pedagogisch medewerker. Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht neergelegd worden bij de locatieleider. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij de locatieleider, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Na indiening van de klacht bij de locatieleider gaan beide partijen met elkaar in gesprek. Eventueel in bijzijn van directie wanneer beide partijen dat wensen. In dit gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en een oplossing gezocht. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de locatieleider met hierin de eventuele afspraken en/of oplossingen. De locatieleider draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers bekend worden en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Een klacht wordt in principe binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De ouder die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klacht en eventuele maatregelen worden genoteerd op het formulier 'interne klachtenregistratie' (zie bijlage 1).

1.2 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij VANDAAG Kinderopvang ingeschreven locaties beschikken (op locatie) over het klachtenreglement. Tijdens de intake wordt de klachtenprocedure besproken. In het informatieboekje van VANDAAG staat deze procedure ook beschreven. Daarnaast is op elke locatie de klachtenprocedure, klachtenformulier beschikbaar plus informatie over de klachtencommissie waar VANDAAG bij aangesloten is.

De klachtenprocedure van de oudercommissie is tijdens één van de eerste vergaderingen besproken. Jaarlijks wordt dit ook middels een rapport weer onder de aandacht van de leden gebracht.

2. De samenstelling van de geschillencommissie

Ouders en oudercommissies in de kinderopvang kunnen voor informatie en advies over klachten terecht bij één onafhankelijke partij: het Klachtenloket Kinderopvang. VANDAAG is hierbij aangesloten.

Met de uitwerking van het nieuwe wettelijk regels voor klacht- en geschillenbehandeling in de wet Kinderopvang stond het laagdrempelig organiseren van informatie, advies, bemiddeling, mediation en geschillenbehandeling voorop.

Het Klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is in opdracht van het ministerie van SZW en in nauwe samenspraak met veldpartijen, te weten voor de ouders: BOInK en voor de houders: Branchevereniging Kinderopvang en de MOgroep, ontwikkeld en ingericht. Het is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) in Den Haag.

www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/

2.1 Werkwijze van het Klachtenloket Kinderopvang

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie.

Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen doet bindende uitspraken.

Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris.

Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld.

Contactinformatie

Telefoon: 0900-1877 (€0,20 per gesprek)
maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur

E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Postadres: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag
Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Bijlage 1 Formulier Klachtenregistratie

Formulier Klachtenregistratie

Locatie:

Datum klacht :
Beschrijving :
Pedagogisch medewerker :
Genomen maatregel/ :
Gemaakte afspraak

Datum klacht :
Beschrijving :
Pedagogisch medewerker :
Genomen maatregel/ :
Gemaakte afspraak

Datum klacht :
Beschrijving :
Pedagogisch medewerker :
Genomen maatregel/ :
Gemaakte afspraak

Datum klacht :
Beschrijving :
Pedagogisch medewerker :
Genomen maatregel/ :
Gemaakte afspraak

Datum klacht :
Beschrijving :
Pedagogisch medewerker :
Genomen maatregel/ :
Gemaakte afspraak

Datum klacht :
Beschrijving :
Pedagogisch medewerker :
Genomen maatregel/ :
Gemaakte afspraak