



Klachtenreglement

Inleiding

Bij kinderdagverblijf Jij & Ik zijn uw kinderen in goede handen. Toch kan het zijn, dat u ontevreden bent over uw kinderopvang. Wij vinden het belangrijk, dat u de vrijheid voelt om uw ongenoegen met ons te delen. Wanneer wij weten wat u vervelend vindt, kunnen wij hiervan leren en de situatie voor u verbeteren. Van uw mening en kritiek kan daardoor positieve gevolgen hebben voor het kinderdagverblijf.

Definities

Organisatie:	Kinderdagverblijf Jij & Ik
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderdagverblijf Jij & Ik
Locatiemanagers:	Anita Godwaldt of Kelly van Dinteren
Ouder:	Een ouder/verzorger die gebruik maakt van de kinderopvang voor zijn of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling en advies.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan.

Voortraject klacht

Als u een klacht heeft, dan gaan wij er van uit dat u deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene bespreekt. Op de eerste plaats is dit de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met één van de locatiemanagers. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.





Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Hiervoor maakt u gebruik gemaakt van het interne klachtenformulier. Deze is als bijlage aan dit klachtenreglement toegevoegd of kunt u downloaden op onze website.

De klacht dient binnen een redelijke termijn van twee maanden, na het ontstaan van de klacht, te worden ingediend. De klacht wordt voorzien van dagtekening, uw naam en adres, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van uw klacht. Mocht de klacht een vermoeden zijn van kindermishandeling dan start de procedure meldcode van huiselijk geweld en kindermishandeling. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

Uw klacht wordt in behandeling genomen door een locatiemanager. Deze zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van uw klacht. U ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van uw klacht. De locatiemanager houdt u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van uw klacht. Afhankelijk van de aard van uw klacht wordt een onderzoek ingesteld. Betreft het een medewerker, dan krijgt deze de mogelijkheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De locatiemanager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Wij streven er naar om uw klacht binnen vier weken af te handelen. Mochten er omstandigheden zijn, die de procedure belemmeren, dan wordt u hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. U kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie, indien van u redelijkerwijs niet kan worden verlangd, dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ons indient.

Ook als de klacht niet binnen de gestelde termijn van zes weken wordt afgehandeld, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht moet binnen twaalf maanden, nadat u de klacht bij ons heeft ingediend, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De behandeling van de klacht via de geschillencommissie kan twee tot drie maanden tijd in beslag nemen en moeten uiterlijk binnen zes maanden uitspraak doen.



Kinderdagverblijf

Jij & Ik



Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

Telefoon: 0900-1877

E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

Telefoon: 070-3105371

E-mail: registrant@degeschillencommissie.nl

www.degeschillencommissie.nl

Kinderdagverblijf Jij & Ik

t.a.v. A. Godwaldt & K. van Dinteren

Koningsplein 2

6654 BX Afferden

Telefoon: 0487-510537

info@kinderdagverblijf-jijenik.nl

www.kinderdagverblijf-jijenik.nl

20-07-2016





Intern klachtenformulier

Uw naam: _____ **Naam kind:** _____
Straat: _____
Postcode: _____ **Woonplaats:** _____
E-mail: _____
Tel. nummer: _____

Wat is uw klacht?

Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

Is de klacht besproken met de betrokken personen?

Aanvullende opmerkingen:

Datum: _____ **Handtekening:** _____

In te vullen door Kinderdagverblijf Jij & Ik

Datum ontvangst: _____

Datum klacht afgehandeld: _____

