

Klachtenreglement

Kindercentrum het groenehuis verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en dit kenbaar wenst te maken. Waar mensen werken kan er wel eens iets misgaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Als u een klacht heeft dan wil kindercentrum het groenehuis die zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Als klant van kindercentrum het groenehuis heeft u overigens het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld; de Wet Kinderopvang. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor kindercentrum het groenehuis van groot belang een klacht in behandeling te nemen als de dienstverlening tekort schiet. Op dat moment kan kindercentrum het groenehuis iets aan de klacht doen en bekijken op welke manier dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden en hoe deze aangewend kunnen worden om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Kwaliteit

Indien u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor kindercentrum het groenehuis, dan mag u dat ten alle tijden delen met kindercentrum het groenehuis. Dit wordt gezien als positieve feedback, verbeterpunt. Positieve feedback, een verbeterpunt kan mondeling bespreekbaar gemaakt worden bij een pedagogisch medewerker, de assistent leidinggevende of bij de oprichter/eigenaar. Daarnaast kunt u ook gebruik maken van een 'kwaliteitsverbeterformulier'. Kindercentrum het groenehuis zal de positieve feedback, het verbeterpunt ter harte nemen en (eventuele) acties ondernemen.

Ongenoegen/klacht

Kindercentrum het groenehuis vraagt u, als u ontevreden bent over de handelwijze of bejegening van een pedagogisch medewerker, dit eerst persoonlijk te bespreken met de betreffende pedagogisch medewerker. Om zo gezamenlijk een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Wanneer er vanuit uw kant sprake is van een formele klacht, vraagt kindercentrum het groenehuis u dit schriftelijk in te dienen bij oprichter/eigenaar door middel van een klachtenformulier.

Kindercentrum het groenehuis maakt onderscheid in een uiting van ongenoegen en een formele klacht. Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een klant over de werkwijze van kindercentrum het groenehuis of de gedragingen van pedagogisch medewerkers van kindercentrum het groenehuis. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen, beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van een klant en heeft altijd betrekking op een individuele, concrete zaak.

Uitgangspunt is dat een uiting van ongenoegen of een ontevredenheid over de dienstverlening eerst met de betreffende pedagogisch medewerker en/of assistent leidinggevende, oprichter/eigenaar wordt besproken en indien mogelijk door hen wordt opgelost. Wanneer een uiting van ongenoegen of een ontevredenheid niet wenselijk is opgelost, is er sprake van een formele klacht.

Kindercentrum het groenehuis is van mening dat er zaken zijn waarover **geen** klacht kan worden ingediend:

- over een beoordeling van het functioneren van een pedagogisch medewerker;
- over het Personeel & Organisatie beleid van kindercentrum het groenehuis;
- over iets dat langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden.

Dit wil niet zeggen dat kindercentrum het groenehuis niet open staat voor opmerkingen en suggesties over deze zaken. De afhandeling verloopt alleen niet via deze klachtenprocedure.

U bent ontevreden, wat dan?

In het geval dat u ontevreden bent, neemt u in eerste instantie contact op met de direct betrokken pedagogisch medewerker. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, is het raadzaam contact op te nemen met oprichter/eigenaar van kindercentrum het groenehuis. Vaak is er sprake van een misverstand of gebrekkige informatie en kan de pedagogisch medewerker de situatie naar tevredenheid uitleggen. Mocht dit echter niet leiden tot een bevredigende oplossing en u wilt dit verder aankaarten, pas dan is er sprake van een formele klacht.

Interne klachtenregeling

Kindercentrum het groenehuis 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 klanten. Bij voorkeur maken klanten een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. De formele klacht kan worden ingediend bij oprichter/eigenaar van kindercentrum het groenehuis. Zij is te bereiken per e-mail: info@kchetgroenehuis.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend en voorzien van:

- dagtekening;
- naam en adres van de klant;
- eventueel de naam van de pedagogisch medewerker op wie de klacht betrekking heeft;
- het adres van kindercentrum het groenehuis;
- eventueel de naam van de betreffende opvanggroep;
- een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een pedagogisch medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Klachtenformulier

Kindercentrum het groenehuis heeft een klachtenformulier opgesteld waar u als klant uw ongenoegen en ontevredenheid deelt met kindercentrum het groenehuis. U kunt samen met oprichter/eigenaar het klachtenformulier invullen. Of u kiest ervoor om zelfstandig het klachtenformulier in te vullen. Deze formulieren zijn te verkrijgen op kantoor of via de website te downloaden. Dit formulier levert u in of stuurt u op naar kindercentrum het groenehuis, ter adres van L. Voss- Hanegraaf. Zodra een klacht is ontvangen ontvangt u binnen enkele dagen een reactie over ontvangst van de klacht en de verdere procedure. Uiterlijk binnen veertien dagen ontvangt u een inhoudelijke reactie.

Behandeling klacht

De klachten worden geregistreerd conform het privacyreglement. Ieder kwartaal worden de binnengekomen klachten besproken tijdens het teamoverleg. Conclusies die hieraan verbonden worden, kunnen leiden tot wijzigingen in het beleid of werkinstructies of andere/betere interne of externe communicatie.

Oprichter/eigenaar draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de formele klachten. Dit betekent dat oprichter/eigenaar schriftelijk de ontvangst van de formele klacht bevestigt en de klant op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling. Afhankelijk van de aard en inhoud van de formele klacht wordt een onderzoek ingesteld. Oprichter/eigenaar bewaakt de procedure en termijn van de afhandeling. De formele klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt oprichter/eigenaar de klant op de hoogte. De formele klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld. De klant ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

Indien de formele klacht gedragingen van een pedagogisch medewerker betreft, wordt de betreffende medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

Externe klachtafhandeling

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, hebben klanten van kindercentrum het groenehuis de mogelijkheid om zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Kindercentrum het groenehuis is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Een klant kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de klant redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De werking van beide instanties is beschreven in de **Algemene voorwaarden Kinderopvang**. Informatie over het Klachtenloket Kinderopvang en de Klachtencommissie kunt u verkrijgen bij kindercentrum het groenehuis.

Kindercentrum het groenehuis verzoekt klanten om altijd eerst de interne klachtenprocedure te volgen, voordat klanten zich wenden tot het Klachtenloket. Datzelfde geldt voor de oudercommissie. Kindercentrum het groenehuis stelt het op prijs dat de oudercommissie eerst de interne klachtenprocedure doorloopt.

Het klachtenreglement van kindercentrum het groenehuis is voor klanten inzichtelijk op de website van kindercentrum het groenehuis. Verder worden klanten schriftelijk in algemene informatie (o.a. in het informatieboekje) en mondeling door medewerkers gewezen op de aanwezigheid van de klachtenprocedure.

De contactadressen voor externe klachtenafhandeling:

Klachtenloket Kinderopvang

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

W: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

T: 0900- 1877 (bereikbaar van ma.- vr. 9.00-17.00 uur)

De geschillencommissie kinderopvang

Bezoekadres Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

Postadres Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T: 070- 3105310 (bereikbaar van ma. - vr. 9.00-17.00 uur)

F: 070- 3658814

W: <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>



→ **Reglement oudercommissie**

→ **Informatieboekje**

→ **Klachtenformulier**

Klachtenformulier

De dienstverlening van kindercentrum het groenehuis staat of valt bij de tevredenheid van de ouder als klant. U kunt uw opmerkingen en klachten op verschillende manieren aan ons kenbaar maken. Onder andere door middel van het invullen van dit formulier. Als het gaat om een klacht, stellen wij het op prijs dat u eerst het **Klachtenreglement** leest. Deze is verkrijgbaar bij kindercentrum het groenehuis of kunt u downloaden via de website.

Datum :
Naam ouder :
Naam kind :
Adres :
Telefoonnummer :
E-mailadres :

Indien de klacht betreft het handelen en/of de bejegening door een medewerker, de naam van de betrokken medewerker:

Omschrijving van de klacht:

Met wie heeft u de klacht besproken? Wat was het resultaat van dit gesprek?

Wat moet er volgens u gebeuren om de klacht naar tevredenheid op te lossen?

Handtekening ouder:

Graag het ingevulde formulier inleveren of opsturen naar kindercentrum het groenehuis. Kindercentrum het groenehuis houdt een registratie bij van alle klachten conform het privacyreglement.

In te vullen door kindercentrum het groenehuis, oprichter/eigenaar

Datum ontvangst :

Naam ontvanger :

Datum gesprek :

Weergave gesprek :

Voorgestelde oplossing of toelichting:

Kan de ouder zich vinden in de voorgestelde oplossing of de gegeven toelichting?

Eventuele afspraak voor een vervolgesprek:

Opmerkingen: