

Klachtenreglement Voor ouders/ verzorgers Kindcentrum Pino



Kinderplaza Pino
Buitenschool De Campus
De Campus Junior
Speelmaatje Pino
Speelmaatje Dikkie Dik

Inleiding

Voor u ligt het klachtenreglement voor ouders en verzorgers. Dit reglement beschrijft de werkwijze als een ouder of verzorger een klacht wil indienen. Dit document is gemaakt om duidelijkheid te scheppen voor ouders en verzorgers, pedagogisch medewerkers en management van Kindcentrum Pino. Zijn er na aanleiding het van dit reglement nog vragen dan kunt u een afspraak maken met het management van Kindcentrum Pino.

Inhoudsopgave

Inleiding.	pagina: 2
Inhoudsopgave	pagina: 3
Het reglement	pagina: 4
Definities.	pagina: 4
Voortraject klacht	pagina: 5
Interne klachtafhandeling	pagina: 5
Externe klachtenbehandeling	pagina: 6
Behandeling klacht	pagina: 7

Het reglement

In het kader van de Wet kinderopvang heeft Kindcentrum Pino dit klachtenreglement gemaakt. Dit reglement heeft betrekking op zowel de werkwijze rondom de interne als de externe afhandeling van de klachten. Kindcentrum Pino vindt het belangrijk om eerst samen met de ouder te kijken naar de oplossing van een klacht. De ouder kan altijd direct naar het klachtenloket en/of de Geschillencommissie voor de behandeling van klachten als de ouder dit wenst.

Definities

Organisatie:	Kindcentrum Pino
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kindcentrum Pino
Klachtenfunctionaris:	De medewerker die de klachten registreert en die de procedure bewaakt. Dit is een medewerker die een overkoepelende en signalerende functie heeft. Bij Kindcentrum Pino is de manager die deze taak op zich heeft.
Manager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en degene die de klacht behandelt.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar (aan de zorg toevertrouwde) kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Voortraject klacht

Als een ouder niet tevreden is over iets dat zich een van de locaties afspeelt, gaat de het management van Kindcentrum Pino er vanuit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het eerste aanspreekpunt is, afhankelijk van de situatie, de pedagogisch medewerker van de groep. Daarna kan er een afspraak gemaakt worden met de manager van Kindcentrum Pino. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, kan er een klacht ingediend worden. Mocht het een situatie betreffen waarbij de ouder het gevoel heeft dit niet met de manager of pedagogisch medewerker te kunnen bespreken, kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon, dit Touria , pedagogisch medewerker van Kindcentrum Pino. Zij zou in vertrouwen de klacht aanhoren en de ouder verzorger advies geven over welke stappen ze zouden kunnen ondernemen.

Interne klachtafhandeling

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan bij Ilona Fafieani, de manager ilonapino@outlook.com. De klacht wordt door de manager gelezen. Binnen 10 werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging.
 - De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
 - Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag in werking.
 - Wanneer het een klacht betreft over de manager kan de klager de klacht direct doorsturen naar Monique Reitema de directie monique@kindcentrumpino.nl De directie bekijkt welke stappen er genomen dienen te worden.

Externe klachtafhandeling

Het is voor ouders en verzorgers ook mogelijk om direct contact op te nemen met het klachtenloket en de geschillencommissie. Op zowel de website van het klachtenloket als de geschillencommissie is het reglement van beide organisaties in te zien.

Klachtenloket

Het Klachtenloket is het landelijk klachtenloket voor kinderopvang. Het klachtenloket geeft informatie, advies en bemiddeling voor ouders en organisaties. Het is een onafhankelijke organisatie die vragen en klachten aanhoort. Informatie en advies aan de betrokkende geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de ouders en de kinderopvangorganisatie.

Het Klachtenloket Kinderopvang en peuterspeelzalen is te bereiken via www.klachtenloketkinderopvang.nl, info@klachtenloket-kinderopvang.nl of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (Euro 0,20 per gesprek).

Geschillencommissie

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is. Het is ook mogelijk om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie: <https://www.degeschillencommissie.nl>

- Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.
- Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.)

Behandeling klacht

In onderstaand stappenplan worden de stappen beschreven op welke manier Kindcentrum Pino met een klacht om gaat.

In de interne klachtenprocedure van Kindcentrum Pino zijn rollen, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten binnen deze procedure beschreven.

1. De manager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
2. De manager neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager.
3. De manager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager kan hier zowel schriftelijk als telefonisch over worden geïnformeerd. Dit wordt bij het eerste contactmoment na het indienen van de klacht afgestemd.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
Wie dit toepast is afhankelijk van de klacht.
6. De manager 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 manager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen een termijn van 6 weken na de ontvangstbevestiging afgehandeld.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager ontvangt deze reactie van de manager van Kindcentrum Pino.