



Klachtenbeleid

Inhoud

Klachtenbehandeling.....	3
Definities.....	3
Intern klachtenreglement	3
Voortraject klacht.....	3
Interne klachtbehandeling	4
Indienen van een klacht	4
Behandeling van de klacht	4
Externe klachtafhandeling.....	4
Bijlage 1 - Klachtenformulier	5

Klachtenbehandeling

Definities

Onderwerp	Toelichting
Organisatie	Donkey Kinderdagverblijf en BSO.
Medewerker	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directie, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind geplaatst is.
Ouder	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van onze kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn/haar kinderen.
Klager	De ouder die een klacht indient.
Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Intern klachtenreglement

Donkey Kinderdagverblijf en BSO 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 ouders en de oudercommissie. De oudercommissie volgt dezelfde procedure als de ouders. Voor de contactgegevens van de klachtenfunctionaris verwijzen wij naar het formulier klachtenbehandeling.

Voortraject klacht

Bij voorkeur maken ouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Dit versterkt de open communicatiestructuur die wij met de ouders hanteren en onderstreept de vertrouwensrelatie die wij met de ouders opgebouwd hebben. Leidt dit niet tot een gewenste oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie van Donkey Kinderdagverblijf en BSO. Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend.

Mocht de interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Hiervoor verwijzen wij naar het reglement van de Geschillencommissie, wat in te zien is op <https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>.

Interne klachtbehandeling

Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend met het klachtenformulier, bijgevoegd als bijlage 1. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een duidelijke omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling van de klacht

De directie van Donkey Kinderdagverblijf en BSO draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Hiervoor worden de onderstaande stappen in acht genomen:

- ✓ De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder;
- ✓ De directie 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 een onderzoek ingesteld;
- ✓ Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren;
- ✓ De directie 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 directie 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 van de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. De ouder kan zich rechtstreeks melden bij de Geschillencommissie, indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de directie indient. Ook als een interne klacht niet binnen de gestelde termijn van 6 weken is afgehandeld, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Voorwaarde is dat de klacht binnen 12 maanden na het indienen bij Donkey Kinderdagverblijf en BSO, aanhangig gemaakt dient te zijn bij de Geschillencommissie.

Klachtenformulier

Dit formulier heeft betrekking op:

Uw naam

Naam kind

Straat

Postcode

E-mailadres

Woonplaats

Telefoonnummer

Wat is uw klacht?

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

Heeft u een suggestie voor het oplossen van de klacht?

Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht? Ja/nee
Zo ja, kunt u deze bijlagen hieronder toelichten:

Aanvullende opmerkingen

Donkey kinderdagverblijf en BSO hanteert de Algemene Voorwaarden, zoals landelijk vastgesteld door de branchevereniging. Deze voorwaarden zijn geregistreerd onder KVK-nummer: 6763968. Daarnaast gelden de leveringsvoorwaarden die beschikbaar zijn op de locaties.

In te vullen door Donkey Kinderdagverblijf en BSO:

Datum ontvangst	_____
Bevestiging ontvangst naar klachtmelder	_____
Naam leidinggevende	_____
Streefdatum afhandeling	_____
Datum klacht opgelost	_____

De klacht dient te zijn afgehandeld binnen zes weken.

Graag alle vragen volledig invullen. Voegt u bijlagen toe? Stuur ons dan een kopie en houd een origineel zelf. Bijlagen worden bij het klachtenformulier gearhiveerd.

U kunt het klachtenformulier opsturen naar:

Donkey Kinderdagverblijf en BSO
t.a.v. J.L. van Eeten
Koppelstraat 97
5421 GB Beek en Donk