

Klachtenregeling en Geschillenprocedure Kinderdagverblijf 't Keaverke



Wij doen er alles aan om uw kind een veilige, vertrouwde en kwalitatief goede opvang te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de opvang van uw kind of over de dienstverlening van 't Keaverke. Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken, kunnen fouten worden gemaakt.

Wanneer u vindt dat wij tekortschieten of ons niet aan gemaakte afspraken houden, horen wij dat graag. Van uw opmerkingen en klachten kunnen wij leren en onze dienstverlening verbeteren. Daarom beschikt 't Keaverke over een interne klachtenprocedure en een externe klachten- en geschillenprocedure. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kinderopvang, de Algemene Voorwaarden Kinderopvang en de geldende wet- en regelgeving op het gebied van klachten en geschillen.

Wij adviseren u om eventuele onvrede zo snel mogelijk bespreekbaar te maken. Vaak kan een gesprek met de direct betrokken pedagogisch professional al leiden tot een oplossing. Een formele klacht wordt echter schriftelijk bij de houder ingediend, ter attentie van de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator registreert de schriftelijke klacht op een intern klachtenformulier. Indien de klacht niet direct kan worden opgelost, ontvangt u binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht, inclusief een omschrijving van de klacht.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht afgehandeld. Indien de aard of complexiteit van de klacht een langere behandelingstermijn vereist, wordt de klager hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte gesteld, onder vermelding van de reden van de vertraging en de verwachte termijn van afhandeling.

Na afronding van de behandeling ontvangt de klager een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Indien naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen, wordt hierbij een concrete termijn vermeld waarbinnen deze maatregelen worden uitgevoerd.

Contactgegevens klachtencoördinator

Kinderdagverblijf 't Keaverke

t.a.v. Shurnaiska Cremers-Ferrero
Kapelstraat 18
5824 AJ Holthees

Telefoon: 06 41 10 38 73

E-mail: keaverke@outlook.com

Interne klachtenregeling

Artikel 1 - Begripsbepalingen

1.1 Klachtencoördinator

Shurnaiska Cremers-Ferrero, die als houder en klachtencoördinator verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten binnen 't Keaverke.

1.2 Pedagogisch professional

Een professional werkzaam binnen kinderopvangorganisatie 't Keaverke die belast is met de opvang, verzorging, begeleiding en ontwikkeling van kinderen.

1.3 Klant

Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van 't Keaverke ten behoeve van de opvang van zijn of haar kind(eren).

1.4 Klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij of zijn/haar kind is behandeld door 't Keaverke of een pedagogisch professional van 't Keaverke. De klacht kan betrekking hebben op handelingen, beslissingen of het nalaten daarvan en op alle aspecten van de dienstverlening van 't Keaverke.

1.5 Klager

Een persoon of groep personen die een klacht indient of wenst in te dienen bij de klachtencoördinator.

Artikel 2 - Indienen van een klacht

2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan de klant.

2.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de houder, ter attentie van de klachtencoördinator.

2.3 Voor het schriftelijk indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier van 't Keaverke. Het klachtenformulier is beschikbaar op de website van 't Keaverke. Het ingevulde formulier kan per post of per e-mail worden ingediend bij de klachtencoördinator.

2.4 Indien de klager naar aanleiding van de schriftelijk ingediende klacht een mondelinge toelichting of bespreking wenst, wordt hiervoor binnen tien werkdagen een afspraak ingepland.

2.5 Een mondeling gesprek naar aanleiding van een schriftelijk ingediende klacht kan, voor zover van belang voor de behandeling, door de klachtencoördinator worden vastgelegd op het interne klachtenformulier.

2.6 Wanneer de klacht tijdens het gesprek naar tevredenheid wordt opgelost, worden de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd. De klager ontvangt hiervan een kopie. Ook in dat geval wordt de uitkomst van de klacht schriftelijk aan de klager bevestigd.

2.7 Alleen schriftelijk ingediende klachten worden als formele klacht in behandeling genomen. Een mondelinge uiting van ongenoegen of een mondeling gesprek geldt niet als formele indiening van een klacht.

2.8 De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.

Artikel 3 - Behandeling van de klacht

3.1 De klachtencoördinator registreert de schriftelijke klacht en onderzoekt deze zorgvuldig. Hierbij worden, indien nodig, de betrokken personen gehoord.

3.2 Indien de klacht betrekking heeft op het handelen, doen of nalaten van een pedagogisch professional, ontvangt de betreffende pedagogisch professional een afschrift van de klacht en krijgt deze de gelegenheid om binnen tien werkdagen schriftelijk verweer in te dienen bij de klachtencoördinator.

3.3 De klachtencoördinator houdt de klager gedurende de behandeling zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang.

3.4 De klacht wordt, rekening houdend met de aard van de klacht, zo spoedig mogelijk behandeld en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht afgehandeld.

3.5 Indien de aard of complexiteit van de klacht een langere behandelingstermijn vereist, wordt de klager hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte gesteld. Hierbij wordt de reden van de vertraging en de verwachte termijn van afhandeling vermeld.

Artikel 4 - Beslissing over de klacht

4.1 Na afronding van de behandeling wordt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht opgesteld.

4.2 De klager en, indien van toepassing, de betrokken pedagogisch professional worden schriftelijk geïnformeerd over:

- de beoordeling van de klacht;
- de gegrondheid van de klacht;
- eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen of reeds zijn genomen.

4.3 Indien naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen, wordt in het schriftelijke oordeel een concrete termijn vermeld waarbinnen deze maatregelen worden uitgevoerd.

Artikel 5 - Bekendmaking klachtenregeling

5.1 't Keaverke brengt deze klachtenregeling en eventuele wijzigingen daarop op passende wijze onder de aandacht van de ouders/verzorgers van kinderen die gebruikmaken van de opvang.

Artikel 6 - Jaarlijkse verslaglegging

6.1 Indien in een kalenderjaar klachten zijn ingediend, stelt 't Keaverke over dat kalenderjaar een jaarverslag klachten op.

6.2 Het jaarverslag wordt opgesteld overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving en bevat de wettelijk voorgeschreven gegevens over de ontvangen en behandelde klachten.

6.3 Het jaarverslag wordt vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder toegezonden.

6.4 Het jaarverslag wordt gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders gebracht.

6.5 Het jaarverslag wordt zodanig opgesteld dat de gegevens niet herleidbaar zijn tot individuele personen.

6.6 De houder is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen, verzenden en beschikbaar stellen van het jaarverslag.

Artikel 7 - Slotbepalingen

7.1 In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de houder namens 't Keaverke naar redelijkheid en billijkheid.

7.2 Indien wijzigingen in wet- en regelgeving daartoe aanleiding geven, wordt deze klachtenregeling aangepast.

Externe klachten- en geschillenregeling

Geschillencommissie Kinderopvang

't Keaverke hecht veel waarde aan open communicatie met ouder(s)/verzorger(s) en streeft ernaar klachten in onderling overleg op te lossen. Wij zien klachten als een kans om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kunnen ouder(s)/verzorger(s) gebruikmaken van de externe klachten- en geschillenregeling.

't Keaverke is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze onafhankelijke commissie behandelt geschillen tussen ouder(s)/verzorger(s), oudercommissies en kinderopvangorganisaties.

Klachtenloket Kinderopvang

Ouder(s)/verzorger(s) kunnen voor informatie, advies en ondersteuning terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket kan helpen bij het formuleren van een klacht en kan, wanneer dit passend is, ondersteunen bij het vinden van een oplossing tussen partijen.

Wanneer kan een geschil worden ingediend?

Wanneer een klacht intern niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan een ouder(s)/verzorger(s) onder de voorwaarden van de Geschillencommissie Kinderopvang een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Ook de oudercommissie kan onder bepaalde omstandigheden een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een geschil over een onderwerp waarvoor de oudercommissie op grond van de Wet kinderopvang adviesrecht heeft.

De actuele voorwaarden voor het indienen van een geschil en de daarbij geldende termijnen zijn te vinden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Behandeling van een geschil

Wanneer een geschil wordt ingediend, beoordeelt de Geschillencommissie eerst of het geschil in behandeling kan worden genomen.

Indien het geschil ontvankelijk is, krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten en relevante informatie en documenten aan te leveren.

De Geschillencommissie kan aanvullende informatie opvragen en, indien nodig, een mondelinge behandeling organiseren. Partijen kunnen zich hierbij laten ondersteunen of vertegenwoordigen.

Onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid

De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt geschillen onafhankelijk. Tijdens de behandeling wordt zorgvuldig omgegaan met de verstrekte informatie en persoonsgegevens.

Uitspraak van de Geschillencommissie

Na beoordeling van het geschil doet de Geschillencommissie een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak.

De uitspraak is, voor zover de toepasselijke voorwaarden en het reglement van de Geschillencommissie dit bepalen, bindend voor beide partijen. Dit betekent dat partijen zich aan de uitspraak moeten houden.

Publicatie van uitspraken

De Geschillencommissie kan uitspraken geanonimiseerd publiceren. Hierbij worden persoonsgegevens van betrokkenen niet openbaar gemaakt.