

Interne en externe klachtenregeling Kinderopvang Het Hogeland

Als u een klacht of verbeterpunt heeft dan kunt u dit het beste bespreken met de pedagogisch medewerker waar uw kind bij op de groep zit. We werken binnen Kinderopvang Het Hogeland met een open aanspreekcultuur, waarbij feedback een onderdeel is van onze professionaliteit. Als u echter het gevoel heeft dat er met uw klacht/verbeterpunt niet goed wordt omgegaan dan kunt u andere stappen ondernemen.

De organisatie binnen onze kinderopvang is onderverdeeld in drie geledingen waarbij u uw klacht schriftelijk kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht/verbeterpunt terecht kunt. U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

Het recht tot indienen van een klacht/verbeterpunt komt toe aan:

- Ouders/verzorgers van kinderen die gebruik maken van kinderdagopvang en/of buitenschoolse opvang van Kinderopvang Het Hogeland.
- Medewerkers van Kinderopvang Het Hogeland.
U bent ten alle tijden gerechtigd de klacht weer in te trekken.

Geleding 1

Pedagogisch medewerker.

U kunt hierbij terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- het functioneren van de pedagogisch medewerker en/of kinderen;
- de huisregels en tijden;
- accommodatie en spelmateriaal;
- hygiëne en voeding.

Geleding 2

Directie.

Bij de directie kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen het kinderdagverblijf;
- financiële zaken;
- het functioneren van de medewerkers;
- aanname en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

Geleding 3

Als de klacht volgens u niet voldoende behandeld is, kunt u naar de externe geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. Kinderopvang Het Hogeland is hierbij aangesloten. Als u uw klacht hier schriftelijk aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld. Een klachtenformulier voor het indienen van een klacht is te downloaden via de site van de [Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#).

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Postadres
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Klachtenafhandeling

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u zo spoedig mogelijk en binnen twee weken een reactie geven. Dit is mede afhankelijk van de aard van de klacht. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij een hogere geleding indienen. Onder deze voorwaarden kunnen alle geledingen doorlopen worden. De interne procedure zal maximaal 6 weken in beslag nemen. De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn of haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één der partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Voor het gehele traject van indienen van klacht en het afhandelen ervan wordt maximaal 6 weken gerekend doch vanuit onze klantgerichtheid zullen wij elke klacht met hoge prioriteit opnemen en ten spoedigste afhandelen. Daarbij zullen wij u op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Eveneens zullen wij de klager schriftelijk en met redenen omkleedt ons oordeel op de klacht terugkoppelen en de eventuele maatregel(en) en de daarbij behorende acties uitgezet in een tijdspad.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot De geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen.

Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Beslissing Kinderopvang Het Hogeland

Kinderopvang Het Hogeland stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht, mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleedt in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Kinderopvang Het Hogeland deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen en acties zij zal nemen naar aanleiding van de klacht en benoemd daarbij het tijdspad.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld.

Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van de organisatie. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie of door input van ouders. Indien er geen oudercommissie actief is, zal de wijziging gecommuniceerd worden met de ouder(s).

