



Intern Klachtreglement

Kindercentrum WereldKids heeft in het kader van Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager/klachtencoördinator.

De klachtencoördinator is te bereiken via mail; klacht@kindercentrumwereldkids.nl. Voor de gegevens van de locatiemanager verwijzen wij u naar de site van Kindercentrum WereldKids; www.kindercentrumwereldkids.nl. Hier treft men de gegevens van de locatiemanagers aan.

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de ouder de weg vrij om naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/.

Adres

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
(070) 310 53 10

1. Definities

Organisatie	: Naam organisatie.
Medewerker	: De medewerker, werkzaam bij Kindercentrum WereldKids
Klachtencoördinator	: De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtencoördinator.
Locatiemanager	: Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
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 kind(eren).
Klager	: De ouder die een klacht indient.
Klachtenloket kinderopvang	: Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Geschillencommissie	: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Schriftelijk	: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Kindercentrum WereldKids ter attentie van de klachtencoördinator. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 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, de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtencoördinator bevestigt binnen drie werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij Kindercentrum WereldKids, ingediend te worden bij de Geschillencommissie.