

Klachtenregeling Kindercentrum de Bieënkorf

Er bestaat een interne en externe klachtenregeling.

Interne klachtenregeling

Als ouders klachten hebben, kunnen ze die bespreken met een medewerker of met het hoofd. Komen ze er niet uit, dan kunnen de ouders een schriftelijke klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie volgens de interne klachtenprocedure van de organisatie. Op een schriftelijke klacht krijgen ouders per omgaande een ontvangstbevestiging.

Hierin wordt het volgende beschreven:

- De klacht zal zorgvuldig onderzocht worden.
- Afhankelijk van de aard van de klacht worden ouders uitgenodigd voor een gesprek om tot een oplossing te komen.
- Ouders worden zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling.
- De klacht wordt zo spoedig mogelijk tot uiterlijk zes weken afgehandeld.
- De ouders krijgen een schriftelijk antwoord op de klacht.

Een interne klacht wordt afgehandeld door het hoofd van het kindercentrum. Zijn ouders niet tevreden dan kunnen zijn gebruik maken van de externe klachtenregeling nadat zij hun klacht eerst bij de het hoofd van het kindercentrum hebben neergelegd.

Externe klachtenregeling

Kindercentrum de Bieënkorf is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Als interne klachtenprocedure is doorlopen en ouders zijn niet tevreden dan kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- Kindercentrum de Bieënkorf niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de Bieënkorf het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

Bij kindercentrum de Bieënkorf worden ouders op de hoogte gebracht van deze interne en externe klachtenregeling in de informatiefolder, de website, en de nieuwsbrief.

Ieder kalenderjaar wordt er in het jaarverslag melding gemaakt of er klachten zijn geweest, de aard van de klachten, het aantal en hoe die afgehandeld zijn.

Ook wordt hiervan melding gemaakt in de nieuwsbrief.

Voor 1 juni stuurt kindercentrum de Bieënkorf dit jaarverslag aan de toezichthouder.

Er is een uitzondering op het bovenstaande namelijk ouders mogen meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de Kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

Meer informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl en op www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Versie december 2019