

Klachtenregeling (intern) klanten

Deze regeling heeft als doel klachten volgens een vast protocol te behandelen zodat ouders de zekerheid hebben dat de klacht door de Stichting Kinderopvang Rolde zorgvuldig zal worden behandeld.

Hierbij wordt aangemerkt dat een klager ook zonder dit protocol te volgen, direct haar klacht kan voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Procedure:

1. De ouders bespreken een klacht die gaat over het gedrag van de leidster of het gebeuren op de groep mondeling met de desbetreffende) pedagogisch medewerker. De pedagogisch medewerker zal deze klacht in overleg met de ouders op een voor beide partijen bevredigde wijze trachten af te handelen.
2. Wanneer de klacht naar het oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze is afgehandeld, of wanneer de klacht de organisatie betreft, dan kan de ouder zich wenden tot het locatiehoofd.
3. Het locatiehoofd tracht de klacht samen met desbetreffende pedagogisch medewerker en ouders op te lossen.
4. Wanneer de klager zijn/haar klacht niet op een bevredigende manier afgehandeld ziet, kan hij/zij de klacht indienen bij de directeur-bestuurder van Stichting Kinderopvang Rolde.
5. De formele klacht wordt tijdig doch in elk geval binnen twee maanden nadat de ouders de gebreken hebben geconstateerd, schriftelijk ingediend bij de directeur. Zij zal alsnog trachten deze klacht naar tevredenheid af te handelen. Hierbij neemt zij de volgende regels in acht:

Zij

- onderzoekt de klacht zorgvuldig
 - houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling
 - handelt de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk doch in elk geval uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, af
 - verstrekt de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht
 - stelt een concreet termijn in het oordeel waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd
6. Wordt de klacht niet naar tevredenheid behandeld dan kunnen ouders hun klacht melden bij het Klachtenloket Kinderopvang, een onderdeel van de Geschillencommissie. Als men hiervoor kiest, zal een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht bekijken. Deze zal proberen de klacht op te lossen via bemiddeling tussen u en de kinderopvangorganisatie. Voor meer informatie zie <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>
 7. Als dit niet lukt, of als de inschatting is dat de klacht niet via bemiddeling is op te lossen, kan de medewerker u mediation aanraden of kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>
De klacht dient in dat geval schriftelijk te worden voorgelegd. De uitspraak is bindend.

