

Klachtenregeling Kinderopvangorganisatie Meppel



Een klachtenregeling stelt ouders in staat formeel een klacht in te dienen bij Het Kinderkasteel. Een goede klachtenregeling geeft ouders de zekerheid dat zij – als het er op aan komt - hun klacht kenbaar kunnen maken en dat dit door de organisatie zorgvuldig afgehandeld wordt. De klachtenprocedure heeft niet alleen waarde voor de individuele klager maar ook voor de kinderopvangorganisatie. Klachten geven aan waar de dienstverlening eventueel te kort schiet en waar maatregelen op genomen kunnen worden.

Stap 1: Eerst klagen bij wie het betreft

Het Kinderkasteel Meppel raadt ouders aan om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft.

Zo zal een klacht over de hygiëne eerst besproken moeten worden met de pedagogisch medewerkster, klachten over bejegening door een pedagogisch medewerkster in eerste instantie met de desbetreffende pedagogisch medewerkster. Een directielid kan hierbij wel een belangrijke, bemiddelende rol spelen. In de meeste gevallen is het raadzaam om uw ongenoegen te bespreken met de persoon die het heeft opgeroepen of met degene die in eerste instantie verantwoordelijk is. Desalniettemin dient de rechtstreekse weg naar de klachtencommissie, conform de Wet klachtrecht Cliënten Zorginstellingen, altijd open te zijn.

Stap 2: Formele klacht indienen

Wanneer eenzelfde klacht zich opnieuw voordoet of wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld door de pedagogisch medewerkster of de directie, heeft u de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Wij zijn aangesloten bij de klachtenkamer Kinderopvang (www.klachtkinderopvang.nl).

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen legt vast hoe de klachtencommissie samengesteld moet worden zodat een objectieve behandeling gewaarborgd kan worden.

Wet klachtrecht/klachtencommissie

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) schrijft voor dat kinderopvangorganisaties op een zorgvuldige wijze met klachten van ouders omgaan. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie (kinderdagverblijf, peuterspeelzaal, buitenschoolse opvang en gastouderbureau) een klachtenregeling opstelt en ouders over deze regeling informeert. Ook is elke kinderopvangorganisatie verplicht om een klachtencommissie te hebben. Kinderopvanginstellingen kunnen zelf een klachtencommissie instellen of zich aansluiten bij een klachtencommissie die werkt voor meerdere instellingen. De klachtencommissie moet uit minimaal drie personen bestaan en de voorzitter mag zelf niet werkzaam zijn voor of bij de instelling. Leden van de klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Een klachtencommissie maakt bij het onderzoeken van een klacht gebruik van de principes van "hoor en wederhoor" om de verschillende betrokkenen de gelegenheid te geven hun argumenten en opvattingen toe te lichten. Dit kan schriftelijk of mondeling plaatsvinden. De meeste organisaties zijn inmiddels aangesloten bij een regionale of landelijke klachtencommissie die werkt voor meerdere organisaties. De adressen van deze klachtencommissies vindt u op het kantoor.

De klachtencommissie is voor alle ouders van elke organisatie toegankelijk en kent geen (financiële) drempel. In principe is elke klacht behandelbaar. Voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern gemeld wordt bij de kinderopvangorganisatie. De ouder kan direct naar de klachtencommissie stappen. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. Aangesloten organisaties 'beloven' uitspraken van de commissie na te komen

Het klachtenreglement

De kinderopvangorganisatie moet een klachtenreglement vaststellen en er zorg voor dragen dat het indienen van een klacht laagdrempelig is. Dit betekent in de praktijk dat een klacht zowel mondeling als schriftelijk kan worden ingediend en dat er zeker geen financiële drempel mag worden ingebouwd. De manier waarop klachten ingediend worden kan in de informatiebrochure voor ouders worden opgenomen. De volledige klachtenprocedure moet in ieder geval op elke vestiging voorhanden zijn.

De oudercommissie heeft adviesrecht op de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van de personen die belast worden met de behandeling van klachten.

Wat gebeurt er verder met uw klacht?

Alle klachten worden geregistreerd en hierover wordt door de klachtencommissie periodiek gerapporteerd aan Het Kinderkasteel. We dragen er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en gedane uitspraken worden aangegeven.