

Klachtenreglement



Inhoudsopgave

Klachtenreglement.....	3
Interne- en externe klachtenprocedure.....	3
Hoe verloopt het indienen van een klacht?	4



Klachtenreglement

Meestal gebeuren incidenten onopzettelijk, maar voor de mensen die het aangaat is het altijd vervelend. Als zaken op onze kinderdagverblijven misgaan, willen wij daar goede oplossingen voor zoeken. We hopen dat ouders met klachten eerst overleggen met de p'wers, hoofdleidsters en rayonmanagers kinderopvang om tot een goede oplossing te komen. Mochten we er dan nog niet uit kunnen komen dan helpt de klachtenregeling ons daarbij.

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Interne- en externe klachtenprocedure

Voordat gebruik kan worden gemaakt van de externe klachtenprocedure bij de Geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtprocedure worden ingediend. Dit is een voorwaarde welke door de Geschillencommissie zo is bepaald.

Wordt uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie. Hiermee start de externe klachtenprocedure. De voorwaarden voor het indienen van een klacht en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u terugvinden op www.degeschillencommissie.nl

Interne klachtenprocedure

Wat kunt u doen met uw klacht of onvrede?

❖ *Bij de pedagogisch werker*

De pedagogisch werker van uw kind is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst van uw klacht kunt u dit bespreken bij het halen of brengen van uw kind. U kunt uiteraard ook een afspraak maken met de desbetreffende pedagogisch werker om er over te praten.

❖ *Bij de locatiemanager*

Komt u er niet uit met onze pedagogisch werker, of vindt u uw klacht dusdanig dat u deze met de hoofdleidster wenst te bespreken, dan kunt u een afspraak met haar maken. Zij kan op uw verzoek of dat van de pedagogisch werker ook bij uw gesprek met de pedagogisch werker aanwezig zijn voor advies, informatie en/of bemiddeling.

❖ *Of naar een lid van het management*

Komt u er met onze locatiemanager niet uit dan kunt u een afspraak maken met een van onze andere managementleden. U kunt ook bij onze managementleden terecht met klachten over de financiën. De rayonmanagers zijn te bereiken via email adres esthermuis@accrete.nl en aliendewit@accrete.nl.

Komt u er in een persoonlijk gesprek met onze medewerkers niet uit, dan vragen wij uw klacht formeel kenbaar te maken door de klacht schriftelijk in te dienen.

Uw schriftelijke klacht kunt u indienen via jaspanjer@accrete.nl. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Na ontvangst van uw schriftelijke klacht wordt afhankelijk van de aard en inhoud van uw klacht een onderzoek ingesteld. De behandelaar van uw klacht houdt u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van uw klacht. Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dit laatste geval stelt de behandelaar u hierover zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen 4 weken afgehandeld. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over uw klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.



Externe klachtenprocedure

Als uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van u klacht door Accrete kinderopvang dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure. Sinds 2016 zijn alle vestigingen van Accrete kinderopvang aangesloten bij de Geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Bij deze laatste kunt u terecht voor informatie, advies, bemiddeling, mediation van en door medewerkers van het klachtenloket.

U dient uw klacht binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Accrete kinderopvang aanhangig te maken bij de Geschillencommissie. Dit dient schriftelijk te gebeuren. Ook de oudercommissie kan geschillen aanhangig maken bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.geschillencommissie.nl Hier vindt u meer informatie en de contact gegevens.

De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

Mocht u zich eerst willen wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang, dan vindt u hierover meer informatie op www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Hoe verloopt het indienen van een klacht?

->Ga naar de website; www.geschillencommissie.nl

Stap 1:

Wanneer u bij de kinderopvang heeft geklaagd en het lukt niet om binnen 4 weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u terecht bij een van de commissies een klacht in dienen.

U kunt dit zelf doen bij de Geschillencommissie of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of uw rechtsbijstandverzekering.

Stap 2:

Na het kiezen van de juiste commissie vult u het online of papieren formulier in en voegt die stukken bij, waarvan u vindt dat zij uw zaak verduidelijken.

Als u hiervoor juridisch advies nodig heeft, zijn er organisaties die u kunnen bijstaan.

Stap 3:

Klachtengeld; Aan het behandelen van de klacht zijn eenmalige kosten verbonden. De hoogte van dit klachtengeld verschilt per commissie. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug. Heeft u de rekening aan de opvang nog niet of geheel betaald, dan betaalt u het openstaande bedrag aan De Geschillencommissie.

Nadat de Geschillencommissie uw klacht, het eventueel openstaande geldbedrag, én het klachtengeld heeft ontvangen, hoort u of de Geschillencommissie uw klacht kan behandelen.

Stap 4:

Kan de Geschillencommissie uw klacht behandelen, dan melden zij dit aan de kinderopvang dat er een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met u gedeeld. Reageert de kinderopvang niet, dan gaat de Geschillencommissie toch verder met het behandelen van uw klacht. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op. U hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek. Tot op de zitting kan de kinderopvang u een schikkingsvoorstel doen.

Stap 5:

Zitting en uitspraak; Als alle informatie binnen is, organiseert de Geschillencommissie een zitting waarop een onpartijdige, deskundige commissie uw klacht beoordeelt. U kunt de zitting bijwonen en dan mondeling uw mening geven. Dit geldt ook voor de kinderopvang.

Binnen één maand na de zitting ontvangt u de bindende uitspraak van de commissie. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat zij hiertegen niet in hoger beroep kunnen gaan.

