

Klachtenreglement Stichting Kinderdagverblijf De Regenboog

Stichting kinderdagverblijf De Regenboog heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

U maakt als ouder/verzorger gebruik van de diensten van kinderdagverblijf de Regenboog en onze medewerkers doen hun uiterste best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn.

Onze pedagogisch professionals doen hun uiterste best om ouders/ verzorgers en kinderen zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als een ouder/ verzorger over de dienstverlening niet tevreden is, gaan pedagogisch professionals , eventueel tezamen met onze pedagogisch coach of directie, in gesprek met ouders om tot een oplossing te komen. Indien nodig volgen meerdere gesprekken.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris: info@kdvderegenboog.nl.

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Een klacht indienen

Een klacht kunt u mondeling en/of schriftelijk indienen.

Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

- klachten over de omgang met ouder of kind;
- klachten over de verzorging van uw kind;
- klachten over het aanbod en/of pedagogisch handelen;
- klachten over het niet nakomen van afspraken;
- klachten over administratie of medewerkers van de administratie.

Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geeft u dan aan:

- wat de reden van de klacht is;
- waarover of over wie u een klacht wilt indienen;
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht;
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen.

Interne klachtenprocedure

In eerste instantie richt een ouder zich tot de betrokken medewerker. Wanneer het gaat om een onduidelijkheid of een misverstand kan dit al opheldering verschaffen. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met de ouder op te lossen. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt de ouder zich tot de zich tot onze

hoofdleidster. Zij probeert vervolgens de klacht in overleg met ouders en de betreffende medewerker(s) op te lossen.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost of wanneer een ouder zich met de klacht niet rechtstreeks tot de medewerker of hoofdleidster wil wenden, kan de klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van Stichting kinderdagverblijf de Regenboog. Dit kan via de e-mail:

bestuur@kdvderegenboog.nl

Bij een mondelinge klacht zal er direct gekeken worden naar een passende oplossing. Het zal dan meestal gaan om het ophelderen van een misverstand. Kan er niet direct een oplossing gegeven worden, dan zal binnen een redelijke termijn (1 of 2 weken) door de aangesproken persoon mondeling of schriftelijk teruggekomen worden op het onderwerp.

Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door MT of bestuur u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie waar Stichting Kinderdagverblijf De Regenboog bij is aangesloten. Indien de situatie naar uw mening daartoe aanleiding geeft, kunt u ook direct uw klacht indienen bij de klachtencommissie. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven uw klacht naar behoren op te lossen.