

Klachtenregeling

De Tovertuin biedt professionele, kleinschalige kinderopvang en wil haar kinderen een zo goed en fijn mogelijke opvang bieden. Dit is mensenwerk en er kunnen onbedoeld fouten gemaakt worden. Als u vindt dat wij tekort schieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u kunt ook de interne klachtenprocedure overslaan).

Interne klachten

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker.

Het eenvoudigst is het als u de situatie bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de groepsleiding. Als dit de onvrede niet wegneemt of u het moeilijk vindt het te bespreken met die persoon, kunt u een afspraak maken met de leidinggevende Marije van Ruth of Marije Harskamp.

Betreft het een klacht die mogelijk ook voor andere ouders relevant is, dan doet u er verstandig aan om ook de oudercommissie van uw kinderopvang op de hoogte te stellen. De oudercommissie is echter geen klachtencommissie en kan uw klacht niet behandelen. Wel kunnen zij naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid van de organisatie.

Externe klachten

Mocht uw klacht niet naar tevredenheid worden afgehandeld dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure. De Wet kinderopvang bepaalt dat elke kinderopvang aangesloten moet zijn bij de Geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hier kunt u terecht voor informatie, advies, bemiddeling, mediation van en door medewerkers van het klachtenloket en/of een bindende uitspraak door de Geschillencommissie.

Klachtenreglement

De Tovertuin heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld.

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende. Deze is te bereiken per email: info@detovertuindongen.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 en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloken-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u bij www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/

Definities

Organisatie:	Naam De Tovertuin
Leidster:	De medewerker, werkzaam bij De Tovertuin
Klachtenfunctionaris*:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Leidinggevende*:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtenloket:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

*klachtenfunctionaris en locatiemanager zijn bij De Tovertuin dezelfde personen: Marije van Ruth en Marije Harskamp.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat De Tovertuin er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de leidster op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

- 2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig

mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

- 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 4.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij De Tovertuin, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.