

Klachtenreglement

KinderKade wil dat ouders zich bij ons zoveel mogelijk op hun gemak voelen en tevreden zijn. Wij staan voor een cultuur waarbinnen iedereen elkaar kan aanspreken op gedrag en op zaken die om verbetering vragen. Daarom is het belangrijk dat jij als klant weet bij wie je terecht kunt als je vragen, opmerkingen, gevoelens van ongenoegen of klachten hebt. Jouw klachten zien wij niet alleen als een uiting van ongenoegen, maar met name als een vorm van opbouwende feedback waarvan we kunnen leren en waarmee we KinderKade kunnen verbeteren!

Informele klachtenafhandeling

Het kan gebeuren dat je iets wilt opmerken over de manier waarop wij werken, of kritisch bent over een specifiek voorval dat zich op het kinderdagverblijf of bij de BSO heeft voorgedaan. We gaan dan graag met je in gesprek. Meestal wordt dan al snel veel duidelijk en kunnen we samen naar een passende oplossing zoeken. Je kunt hierover altijd in contact treden met een van de leidsters of iemand van kantoor.

Formele klachtenafhandeling

We doen er alles aan om bij problemen tot een gezamenlijke oplossing te komen. Toch kan het voorkomen dat je er in het contact met onze medewerkers niet uitkomt. Je kunt dan een formele klacht indienen, hiervoor is dit klachtenreglement bedoeld.

Hoe kun je een klacht indienen?

Als je hebt besloten om een schriftelijke klacht in te dienen, dan kun je gebruik maken van ons klachtenformulier. Deze vind je op onze website. Geef dit formulier af op de groep of mail het naar marit@kinderkade.nl. We ontvangen je klacht uiteraard graag zo snel mogelijk en binnen een redelijk termijn, waarbij wij twee maanden als redelijk zien. Indien gewenst kun je een kopie van de klacht naar de oudercommissie van KinderKade sturen via ockinderkade@hotmail.com. De oudercommissie is in beginsel niet betrokken bij de klachtenafhandeling.

Zodra wij het klachtenformulier hebben ontvangen, gaan we daarmee aan de slag conform onderstaande procedure. Wij zullen de klacht zorgvuldig onderzoeken. Deze procedure geldt voor al onze klanten, d.w.z. mensen die een dienst bij ons (willen) afnemen of hebben afgenomen, alsmede onze oudercommissies. Als de klacht om een vermoeden van kindermishandeling gaat, treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Als de klacht om een vermoeden van een gewelds- of zedendelict door een medewerker gaat, dan worden wij geacht conform de Meldplicht te werken. Onze klachtenprocedure wordt daarmee dan afgesloten.

Twijfel je of het nodig is om een formele klacht in te dienen, of heb je behoefte aan meer informatie over onze klachtenprocedure? Neem dan contact op met Marit Bos (klachtenfunctionaris) via 0294 264232 of marit@kinderkade.nl.

Behandeling van de klacht

- De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst daarvan.
- Binnen drie werkdagen neemt de klachtenfunctionaris persoonlijk contact met je op. Wij vinden het namelijk belangrijk om de situatie nog eens goed met elkaar door te nemen, zodat we tot een juiste beoordeling kunnen komen en naar een passende oplossing kunnen zoeken.
- Als het niet lukt om al direct tijdens dit gesprek tot een goede oplossing of uitkomst te komen, dan houden wij je op de hoogte van de voortgang van de verdere behandeling van de klacht. Tijdens het eerste contactmoment stemmen we dit goed met je af.
- Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht, wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht een gedraging van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld om mondeling of schriftelijk te reageren. Ook is het mogelijk dat wij hiervoor een gezamenlijk gesprek met de klant voorstellen.
- Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na het indienen van de klacht, ontvang je van ons een schriftelijk onderbouwd oordeel m.b.t. je klacht. Hierin staat ook welke eventuele verbetermaatregelen wij ondernemen. Als we meer tijd nodig hebben om de maatregelen uit te voeren, vermelden we ook de concrete termijnen waarbinnen de maatregelen worden uitgevoerd.

Interne kwaliteitsbewaking

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie en de inhoudelijke behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris stelt daarnaast wanneer er formele klachten zijn ingediend, jaarlijks een klachtenjaarverslag op. Deze wordt voorgelegd en/of besproken met de oudercommissie. Het klachtenjaarverslag wordt vervolgens vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar met de toezichthouder van de GGD gedeeld. Tevens wordt het klachtenjaarverslag vóór 1 juni via onze website en onze app onder de aandacht gebracht van de ouders. Het klachtenjaarverslag zal voldoen aan de eisen die zijn gesteld in de Wet Kinderopvang artikel 1.57b lid 4 en 5.

Niet tevreden over de klachtafhandeling?

We hopen natuurlijk dat we samen tot een goede oplossing komen. Ondanks onze zorgvuldige klachtafhandeling, kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de manier waarop wij je klacht hebben afgehandeld. Voor advies over wat je dan kunt doen, kun je terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. In uitzonderlijke situaties kun je onze interne klachtenafhandeling overslaan en je klacht direct bij de Geschillencommissie indienen. Het Klachtenloket Kinderopvang kan je precies vertellen aan welke voorwaarden je klacht dan moet voldoen.