

Klachtenprocedure Zowiezo Kinderopvang



Kinderdagverblijf



Gastouderopvang



Buitenschoolse opvang

Zowiezo
voor het hele gezin

Kerkstraat 35
1687 AL Wognum
T: 0229- 574885
E: info@zowiezo.nu

Inhoudsopgave

1. Algemeen	Pagina 3
2. Hoe kunt u een klacht indienen	Pagina 3
2.1 Klacht betreffende een gastouder	Pagina 3
2.2 Klacht betreffende het kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang en het gastouderbureau	Pagina 3
3. Indienen van een klacht	Pagina 4
3.1 Behandeling van de klacht	Pagina 4
3.2 Externe klachten bemiddeling	Pagina 4

Bijlage klachtenformulier

1. Algemeen

Kinderopvang Zowiezo doet haar uiterste best om de bemiddeling en begeleiding rond de opvang van uw kind(eren) zo goed mogelijk te laten verlopen. Ondanks onze zorg kan het toch gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders/verzorgers en Kinderopvang Zowiezo, gastouders en Gastouderburo Zowiezo en ouders/verzorgers en gastouders over de bemiddeling en begeleiding.

2. Hoe kunt u een klacht indienen?

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers/gastouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Deze klacht kan worden ingediend bij de kwaliteitsmanager/klachtenfunctionaris van de kinderdagverblijven en buitenschoolse opvang Monique Otsen en voor het gastouderbureau kan de klacht ingediend worden bij de manager/klachtenfunctionaris Laura Andrea. Zij zijn telefonisch te bereiken op 0229-574885 of per email: monique.otsen@zowiezo.nu en laura.andrea@zowiezo.nu. Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend. U kunt hiervoor gebruik maken van het Klachtenformulier (zie pagina 2).

2.1 Klacht betreffende een gastouder

Indien de ouder/verzorger een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en/of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder/verzorger dit eerst met de gastouder.

Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de bemiddelingsmedewerker of de manager/klachtenfunctionaris een bemiddelende rol tussen beide spelen.

Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met de geschillencommissie kinderopvang. Als u er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie via www.degeschillencommissie.nl.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

2.2 Klacht betreffende het kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang en het gastouderbureau

Als een ouder/verzorger/gastouder een klacht heeft gaat Kinderopvang Zowiezo er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker/ster van de groep (voor de kinderdagverblijven en buitenschoolse opvang) en de bemiddelingsmedewerker (voor gastouderopvang). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden. Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden.

3. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (monique.otsen@zowiezo.nu of laura.andrea@zowiezo.nu) of per post naar Kinderopvang Zowiezo Kerkstraat 35 1687 AL Wognum).

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, een omschrijving van de klacht en wat de klager reeds aan actie heeft genomen om tot ene oplossing te komen.

3.1 Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger/gastouder
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een gastouder betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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 zes weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3.2 Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger/gastouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

De ouder/verzorger/gastouder 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. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Kinderopvang Zowiezo aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Een geschil kunt u indienen via de website: www.degeschillencommissie.nl.



Klachtenformulier

Gegevens klager:

1.	Naam	
	Adres	
	PC/Woonplaats	
	Telefoonnummer	
	mobiel	

Heeft de volgende klacht (zo duidelijk mogelijk omschrijven) tegen onderstaand persoon/partij

2.	Datum klacht:	
	Omschrijving klacht en benoemen beklaagde:	

De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend

3.	

Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen

4.	

Eventueel bijgevoegde bijlagen:

4.	

Tekenen voor akkoord:

Handtekening klager(ad. blok 1)	
Datum indienen klacht	