

Kinderdagverblijf De Droomengeltjes

	Protocol	Klachten	Doc. Code: 001
			Pagina: 1/2
			Datum: 01-2016
			Versie: 1.0

Met dit klachtenprotocol wil Kinderdagverblijf De Droomengeltjes zorgdragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten van ouder(s)/verzorger(s)/medewerker(s) en oudercommissie.

Hoe goed alle medewerker(s) van onze opvang ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat een ouder/verzorger het ergens niet mee eens is. Kinderdagverblijf De Droomengeltjes hanteert een interne en externe klachtenprocedure. Kinderdagverblijf De Droomengeltjes hoopt dat hun klanten hun ontevredenheid of klachten eerst intern kenbaar willen maken.

INTERNE PROCEDURE

Ontevreden

Mocht u als ouder(s)/verzorger(s) ontevreden zijn over een medewerkster of over een bepaalde gang van zaken binnen de opvang, vragen wij u dit in eerste instantie mondeling aan ons te laten weten. We hopen dat we in een gesprekje met u een oplossing kunnen vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Indien dit niet lukt verzoeken wij u d.m.v. een verbeter-/klachtenformulier uw klacht kenbaar te maken aan ons.

Voor dit formulier kunt u terecht bij de afdeling Plaatsing & Planning.

Bij wie kan de ouder(s)/verzorger(s) terecht?

De groepsleiding: Bij de groepsleiding kan een ouder/verzorger terecht met klachten op het gebied van:

- Het functioneren van de groepsleidster(s) en/of kinderen
- Accommodatie en spelmateriaal
- Hygiëne en voeding

De groepsleiding zal altijd bij het management aangeven dat er een klacht is geweest. Bij het management wordt aangegeven wat de klacht betreft en welke maatregelen er genomen zullen/moeten worden.

Het management: bij het management kan een ouder/verzorger terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- Procedures binnen het kinderdagverblijf
- Financiële zaken
- Het functioneren van de medewerker(s) (waaronder ook de leidinggevenden)
- Aannee en plaatsingsbeleid
- Algemeen beleid

Een formele klacht

Het kan gebeuren dat na een persoonlijk gesprek bij een klant nog sprake is van een gevoel van ontevredenheid. Kinderdagverblijf De Droomengeltjes hoopt u als klant ons daar persoonlijk van op de hoogte wil stellen. U kunt wederom ons verbeter-/klachtenformulier gebruiken om schriftelijk een klacht neer te leggen. Dit formulier kunt u opvragen en inleveren bij de afdeling Plaatsing & Planning.

Behandeling van de klacht

Wanneer het verbeter-/klachtenformulier is ingeleverd bij de afdeling Plaatsing & Planning, zal binnen twee weken na dagtekening aan de ouder/verzorger een reactie gegeven worden. Kinderdagverblijf De Droomengeltjes laat aan de ouder/verzorger weten of, en zo ja welke maatregelen er genomen worden naar aanleiding van de klacht.

Kinderdagverblijf De Droomengeltjes

Protocol	Klachten	Doc. Code: 001
		Pagina: 2/2
		Datum: 01-2016
		Versie: 1.0

EXTERNE PROCEDURE

Heeft de ouder/verzorger het gevoel dat de klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wil de ouder/verzorger direct de klacht **extern** indienen, dan kan hij/zij zich wenden tot de:

De Geschillencommissie
Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP AJ te Den Haag
Dit kan ook via de website www.degeschillencommissie.nl.

Als de klacht door een ouder/verzorger bij de geschillencommissie wordt ingediend, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld. Een klachtenformulier voor het indienen van een klacht is te downloaden via de site www.degeschillencommissie.nl

Bijstand

Betrokken partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem/haar aan te wijzen persoon.

Inzagerecht

Zowel de klant als een eventueel beklagde werknemer worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld.

Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het management van de organisatie.
Het management heeft hiervoor instemming verkregen van de oudercommissie.
Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.