

Klachtenbeleid



Griendtsveenseweg 5 Deurne • www.kinderopvanghuppakee.nl

Inhoudsopgave



Inleiding	Blz. 3
Klachtenregeling	Blz. 4
Klachtenbehandeling	Blz. 5
Klachtenrapportage	Blz. 6
Formulier voor ontvangen en behandelde klachten Kinderopvang Huppakee Deurne	Blz. 7
Klachtenformulier Kinderopvang Huppakee	Blz. 8 t/m 9
Stappenplan bij een klacht (Aanwezig op de locatie, bij beide ingangen)	Blz. 10

Inleiding

Bij kinderopvang Huppakee weten we dat een goede klachtenprocedure niet alleen wettelijk verplicht is, maar ook essentieel voor het waarborgen van de kwaliteit van de kinderopvang.

Zo hebben we een helder en praktisch beleid die aansluit bij Kinderopvang Huppakee.

Toch kan er een keer iets misgaan. De kinderopvang blijft mensenwerk en er kan iets gebeuren waardoor ouder(s)/ verzorger(s) niet tevreden zijn. Dan is het belangrijk dat wij als kinderopvang Huppakee op een effectieve en duidelijke manier kunnen reageren. Door adequaat te reageren op klachten hoopt kinderopvang Huppakee het vertrouwen van ouder(s)/ verzorger(s) te behouden of te herwinnen. Bovendien kan er van de klacht geleerd worden en kan dit leiden tot verbetermaatregelen waarmee in de toekomst vergelijkbare klachten voorkomen worden.

Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenreling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouder(s) / verzorger(s).

De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet Kinderopvang.

Klachtenregeling

De wijze waarop kinderopvang Huppakee omgaat met klachten van ouder(s)/ verzorger(s) en andere betrokkenen is beschreven in het klachtenbeleid van kinderopvang Huppakee. In het klachtenbeleid wordt een onderscheid gemaakt tussen een melding en een klacht.

Een melding is een mondelinge reactie van een ouder/verzorger over de dienstverlening bij kinderopvang Huppakee. De onvrede kan betrekking hebben op het gedrag van een medewerker, het gebeuren op de groep of de administratieve dienstverlening.

De betrokken pedagogisch professional probeert de situatie in overleg met de ouder/verzorger op een voor beide bevredigende wijze op te lossen.

Is de situatie niet naar tevredenheid opgelost dan kan de ouder/verzorger een klacht indienen bij de leidinggevende. De leidinggevende bij kinderopvang Huppakee is Kaylee Leenders. Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend, waarna de leidinggevende actie onderneemt. Een klacht kan via de post, via de mail, via de website of via info@kinderopvanghuppakee.nl binnenkomen.

Hiervoor kan het daarvoor bestemde klachtenformulier worden gebruikt. (zie pagina 8)

Uitgangspunt is in alle gevallen in dialoog tot een oplossing te komen.

Als de interne procedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid staat de klager de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij het landelijke Klachtloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>).

Als ouder(s)/verzorger(s) klant worden bij kinderopvang Huppakee worden zij geïnformeerd over de klachtenregeling en ontvangen zij de folder.

Kinderopvang Huppakee is aangesloten bij de Geschillen Commissie.

2 Voordelen van de Geschillen Commissie:

- Het proces verloopt sneller/goedkoper
- Je hoeft niet naar de rechter.

Geschillen Commissie:

Telefoonnummer: 070-310 53 10

Klachtenbehandeling



1. Een klacht kan schriftelijk of per E-mail ingediend worden bij de directrice : Kaylee Leenders

Schriftelijk:

- Persoonlijk geven van het klachtenformulier aan een pedagogisch professional of directrice Kaylee.
- Het klachtenformulier in de brievenbus.

E-mail:

info@kinderopvanghuppakee.nl

2. Een klacht kan worden ingediend door een ouder/verzorger die gebruik maakt, gaat maken of heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang Huppakee
3. Bij binnenkomst van de klacht wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd door degene die de klacht in ontvangst heeft genomen. Bij kinderopvang Huppakee is dat de directrice. Hierin wordt vermeld binnen welk termijn er gereageerd wordt op de klacht.
4. De leidinggevende neemt binnen **maximaal 1 week** het initiatief voor een gesprek. Gericht op het naar ieders tevredenheid afhandelen van de klacht.
5. De leidinggevende komt zo spoedig mogelijk, doch **uiterlijk binnen 6 weken**, tot een oordeel over de klacht en zendt dit schriftelijk aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

Klachtenrapportage



Elk kwartaal wordt gerapporteerd over het aantal ingediende klachten in de kwartaalrapportage.

Deze rapportage wordt besproken in de teamvergaderingen/overleggen van Kinderopvang Huppakee. Bijna iedere maand heeft Kinderopvang Huppakee een vergadering/overleg gepland staan.

In deze rapportage staan ook de meldingen.

Meldingen of klachten van een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld worden conform de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling behandeld en vallen buiten deze klachtenregeling.

**Voor meer informatie zie protocol “Kindermishandeling en Huiselijk Geweld”
Aanwezig in dossierkast bij Kinderopvang Huppakee Deurne**

Klachtenjaarverslag Kinderopvang Huppakee

Kinderopvang Huppakee is verplicht om jaarlijks een klachtenjaarverslag naar de GGD te sturen.

In deze verslaggeving bieden wij een beschrijving van de interne en externe klachtenregeling, de ontvangen klachten en de oplossingen of verbeteringen die daaruit tot stand zijn gekomen.

**Formulier voor
ontvangen en behandelde klachten
Kinderopvang Huppakee Deurne**



Datum:

Groep:

Klacht:

Verantwoording:

Route:

Oplossing:



Klachtenformulier
Kinderopvang Huppakee

Naam ouder(s)/verzorger(s): *(Voornaam + Achternaam)*

.....
.....

Naam kind: *(Voornaam + Achternaam)*

.....

Geboortedatum kind:

.....

Telefoonnummer:

.....

E-mailadres:

.....

Locatie: Kinderopvang Huppakee Deurne
Griendtsveenseweg 5
5754 AA, Deurne

Omschrijving klacht:

[Empty rectangular box for complaint description]

als ouder of oudercommissie

WAT KUN JE DOEN ALS JE EEN KLACHT HEBT over de kinderopvang?



Kinderopvang Deurne

Grote avonturen, beginnen klein



de eerste stap is altijd: ga in gesprek!

daarna kunnen de volgende stappen je helpen

intern (binnen de eigen organisatie)

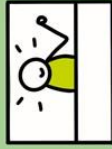
eerst **INFORMEEL** in gesprek



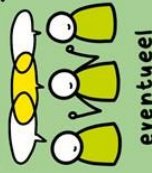
dan **FORMEEL** schriftelijke klacht via klachtenregeling



Klachtenloket Kinderopvang



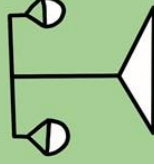
INFORMATIE, advies en bemiddeling



eventueel **MEDIATION**

alle uitspraken van de geschillencommissie staan op de website van het klachtenloket

Geschillencommissie Kinderopvang



BINDENDE uitspraak

voor kinderopvangorganisaties, ouders en oudercommissies

modelregeling beschikbaar

HEB JE VRAGEN OVER KWALITEIT OF VEILIGHEID?



Neem contact op met de GGD inspecteur kinderopvang. Het inspectierapport kun je lezen op www.landelijkregisterkinderopvang.nl.

VERMOEDENS VAN MISHANDELING?



De organisatie start verplicht met de meldcode kindermishandeling kinderopvang.

OP ZOEK NAAR DE KLACHTENREGELING OF HET KLACHTENVERSLAG?



De kinderopvangorganisatie heeft deze op de website of in het ouderportaal staan. De organisatie maakt jaarlijks een klachtenverslag als er in dat jaar schriftelijke klachten zijn geweest.

