Klachtenprocedure

Ondanks een grote inzet van leidinggevende en pedagogisch medewerkers kan het altijd gebeuren dat ouders of medewerkers een klacht hebben over de wijze waarop aan veiligheid en gezondheid wordt gewerkt. Ook kan een klacht gaan over een gedraging van de houder of medewerkers jegens een ouder of kind of over de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Bij klachten wordt van de medewerker of ouder verwacht dat deze persoon contact zoekt met de betrokkene. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. De medewerker dient er alles aan te doen om de oorzaak van de klacht op te lossen. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Deze is via email te bereiken via leidinggevende@debenjaminzwijndrecht.nl Ook de leidinggevende zal alles in het werk stellen om tot een goede oplossing te komen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bij het bestuur via bestuur@debenjaminzwijndrecht.nl Iedere klacht zal zorgvuldig onderzocht worden. Hierbij wordt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden.

Hoe wordt een klacht ingediend?
De klacht moet schriftelijk ingediend en ondertekend. Van een mondeling ingediende klacht wordt een verslag gemaakt dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt. De klacht bevat ten minste: de naam van en het adres van de klager, de datum en omschrijving van de klacht.
Het bestuur is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Het bestuur kan de klacht niet ontvankelijk verklaren. Dit wordt aan de klager en de leidinggevende gemeld.

Behandeling klacht:
1. Het bestuur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. Het bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3. Het bestuur houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6. Het bestuur 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.
7. De klager ontvangt een schriftelijke en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Klachtenloket of geschillencommissie
Mocht intern 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.klachtenloket-kinderopvang.nl Postbus 96802, 2509 JE Den Haag.
Ook kan er worden aangemeld bij de Geschillencommissie. www.degeschillencommissie.nl In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.