



Klachtenregeling

Iedere ouder of gebruiker (klant) van een kinderopvangorganisatie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dat is bij de wet geregeld: de “Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector”. Deze wet geeft ook aan hoe dan gehandeld moet worden.

Kindercentrum Poko Loko heeft in het kader van de Wet een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij Kindercentrum Poko Loko proberen wij uiteraard door ons dagelijkse handelen klachten te voorkomen. Mocht u echter op enig moment toch ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan kunt u dit melden. Wij proberen uw klacht dan in eerste instantie binnen de organisatie zelf op te vangen en op te lossen. Maar wanneer u niet tevreden bent met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, dan kunt u een formele klacht indienen. Daarvoor is een onafhankelijke landelijke commissie in het leven geroepen, de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. U kunt zich ook rechtstreeks tot de Geschillencommissie richten, zonder eerst de klachtenregeling van Kindercentrum Poko Loko te hebben gevolgd. Bijvoorbeeld wanneer er in redelijkheid niet van de ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij Kindercentrum Poko Loko.

Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende / directeur. Zij is te bereiken per email: info@poko-loko.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne 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.

Kindercentrum Poko Loko is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Postbus 21

3738 ZL Maartensdijk

info@klachtkinderopvang.nl

Of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

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

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

In deze klachtenregeling wordt een structuur aangeboden voor de behandeling van klachten. We geven aan wat onder een klacht wordt verstaan, wie de klacht behandelt en welke regels gelden voor een zorgvuldige behandeling. Wij maken daarbij onderscheid tussen de interne klachtenprocedure (behandeling door de organisatie zelf) en de externe klachtenprocedure via de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. Deze regeling geldt voor alle locaties en opvangvormen van Kindercentrum Poko Loko.

1. Interne klachtenprocedure

Als u ontevreden bent over onze opvang, of een klacht heeft, kunt u dit in eerste instantie bespreken met de (betreffende) medewerker of leidinggevende. Bij de gastouderopvang kunt u contact opnemen met de bemiddelingsmedewerker. Als u er samen niet uit komt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de organisatie, gericht aan de directeur/houder van Kindercentrum Poko Loko, mw. E.W. Ferguson via info@poko-loko.nl. De klacht moet binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht ingediend zijn. De klacht moet worden voorzien van dagtekening (datum van indienen van de klacht), naam van degene die de klacht indient en een duidelijke omschrijving van de klacht. De houder zal de ontvangst van uw klacht binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigen en zal deze klacht vervolgens zorgvuldig onderzoeken.

Binnen één kalendermaand na het indienen van de klacht wordt de klager en degene over wie geklaagd is schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld van het oordeel (gegrondheid en de eventuele aanbevelingen). Eventueel te nemen maatregelen zullen vervolgens binnen een periode van maximaal twee kalendermaanden worden genomen door de houder. Als een van deze termijnen wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden van overschrijding).

Klager wordt door de houder tussentijds geïnformeerd over de behandeling van de klacht op het moment dat er iets te melden is. De leidinggevende wordt betrokken bij de behandeling van de klacht, tenzij over deze persoon geklaagd wordt, dan zal de directeur de klacht zelf volledig behandelen. Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling). Klager en beklagde mogen zich laten bijstaan.

2. Externe klachtenprocedure

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvang niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvang het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht;
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft (n.v.t. bij Kindercentrum Poko Loko).

Bij het klachtenloket kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerste geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. Indien nodig zal de Geschillencommissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert de geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Klachten van een oudercommissie:

Er is geen onderscheid tussen de klachtenprocedure voor ouders en de procedure voor oudercommissies. Oudercommissies kunnen wel een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

Daar waar gesproken wordt over schriftelijk kan ook elektronisch gelezen worden.