

Interne Klachtenregeling Bloesem Kinderopvang

Interne Klachtenregeling Bloesem Kinderopvang

Uw kind is bij de pedagogisch medewerkers van Bloesem Kinderopvang in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets misgaan in de opvang van uw kind. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekort schieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw opmerkingen kunnen wij namelijk leren. Klachten kunnen verschillend van aard zijn. Schroom niet om in welk geval dan ook contact met ons op te nemen. Bijvoorbeeld als het gaat om gedrag van de directie, locatiemanagers of medewerk(st)ers jegens u als ouder of uw kind of als u klachten heeft over de overeenkomst tussen ons en u als ouder. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u kunt dus ook de interne klachtenprocedure overslaan).

De kinderopvang kent een uitgebreide regeling op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarde Kinderopvang en de Wet Klachtrecht.

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u het bespreekt met diegene die het aangaat, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerkster.

Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u een afspraak maken met de locatie Manager. Deze noteert de klacht op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht.

Als uw klacht nog niet is opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan. De wijze waarop onderzoek naar de klacht gebeurt kan verschillen. Het is afhankelijk van het soort klacht, van de met u afgesproken werkwijze, het met u afgesproken tijdstip van het onderzoek en de omstandigheden waaronder het onderzoek moet plaatsvinden.

U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

De te nemen maatregelen moeten binnen een termijn van 6 maanden vanaf het indienen van de klacht zijn genomen. Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken op het interne klachtenformulier geschreven en ontvangt u hiervan een kopie.

U kunt uw klacht ook schriftelijk (of per email) indienen bij de locatiemanager. In dat geval krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. De te nemen maatregelen moeten binnen een termijn van 6 maanden vanaf het indienen van de klacht zijn genomen.

Bloesem Kinderopvang is lid van de Branche Vereniging Ondernemers Kinderopvang (BVOK). Hierdoor hanteren we automatisch de Algemene Voorwaarde Kinderopvang. Deze zijn opgesteld door o.a. de BVOK in overleg met BOINK (belangen vereniging voor ouders in de kinderopvang) en de consumentenbond.

Wanneer er geen oplossing voor uw klacht wordt gevonden, kunt u de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke Geschillencommissie:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
070 310 5310
www.degeschillencommissie.nl

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als

- De Kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert de uitspraken op haar website.