



KLACHTENREGELING KINDEROPVANG “DE BOERDERIJ”.

Een klachtenregeling stelt ouders in staat formeel een klacht in te dienen bij kinderopvang “de Boerderij”. Een klachtenregeling geeft ouders de zekerheid dat zij – als het er op aan komt – hun ongenoegen kenbaar kunnen maken en dat dit door “de Boerderij” zorgvuldig afgehandeld wordt. Naast de waarde van de regeling voor de individuele klager heeft een klachtenprocedure ook waarde voor “de Boerderij”. Klachten geven aan waar de dienstverlening te kort schiet en als je het zo beschouwt zijn klachten voor “de Boerderij” eigenlijk gratis adviezen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

In het klachtenreglement van de Geschillencommissie is vastgesteld dat de ouders een klacht kunnen indienen als zij of hun kind nadeel ondervinden: door de werkwijze van de kinderopvang, of – door gedragingen van de pedagogisch medewerkers.

De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor ouders of kind.

Wat te doen bij klachten?

Stap 1: eerst klagen bij wie het betreft.

Kinderopvang “de Boerderij” raadt ouders aan om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft. Dikwijls is er sprake van een misverstand en kan de betreffende Pedagogisch Medewerkster (PM-er) of Jacqueline u naar tevredenheid uitleg geven. Dan biedt een gesprek al voldoende uitkomst. Zo zal een klacht over hygiëne eerst besproken worden met Jacqueline, klachten over de bejegening door een PM-er, in eerste instantie met de desbetreffende PM-er. Jacqueline kan hierbij wel een belangrijke, bemiddelende rol spelen. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing. Als u, in overleg met de PM-er of Jacqueline, niet tot een oplossing komt, dan legt u de klacht schriftelijk voor aan Jacqueline. De klacht zal zorgvuldig behandeld worden. Tijdens dit onderzoek, van maximaal 4 weken, houden wij u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Daarna krijgt u schriftelijk, een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarin maatregelen genomen zullen worden.

Wij raden ouders/oudercommissie aan om het eerst met kinderopvang “de Boerderij” te bespreken, maar er is tevens de mogelijkheid om direct contact op te nemen met de Geschillencommissie.

Stap 2: Het klachtenloket.

Het klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het klachtenloket is gratis. Het klachtenloket kijkt samen met u hoe u uw klacht het beste oplost. Er is geen sprake van een formele klacht, die door de Geschillencommissie wordt behandeld. Uw persoonlijke gegevens zijn wel nodig. Een klacht anoniem melden is niet mogelijk.

Zodra uw klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen u en de kinderopvangorganisatie. Als het Klachtenloket meer informatie van u nodig heeft, nemen ze contact met u op. Het streven is om de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Hieraan zijn geen kosten verbonden. U kunt de klacht schriftelijk via het klachtenformulier indienen. Het klachtenformulier is voor zowel ouders als oudercommissies bedoeld. www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Soms is het vertrouwen tussen u en de kinderopvangorganisatie te ernstig geschaad. Dit kan zijn omdat het verschil van inzicht te groot is of omdat er teveel dingen zijn gebeurd. Als bemiddeling dan niet lukt, kan het Klachtenloket u adviseren gebruik te maken van mediation. Een mediator gaat samen met u en de kinderopvangorganisatie rond de tafel zitten om samen tot een oplossing te komen. Een mediator is hiervoor opgeleid, geeft geen oordeel en is onpartijdig. Mediation is in veel conflicten mogelijk. Voorwaarde is wel dat beide partijen vrijwillig meewerken. Als het Klachtenloket u mediation adviseert, dan komt u in aanmerking voor maximaal twee dagdelen gratis mediation.

Als u er nog steeds niet uit komt, ook niet via bemiddeling of mediation, dan is er de mogelijkheid uw klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang om te komen tot een uitspraak. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en consumenten beoordeelt. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar u en de ondernemer, beoordelen het geschil en doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd.

Stap 3: formele klacht indienen.

Wanneer eenzelfde klacht zich opnieuw voordoet of wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld door de PM-er of Jacqueline, heeft u de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. www.degeschillencommissie.nl

De belangrijkste onderwerpen die de geschillencommissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. (www.degeschillencommissie.nl)
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.