



Klachtrecht

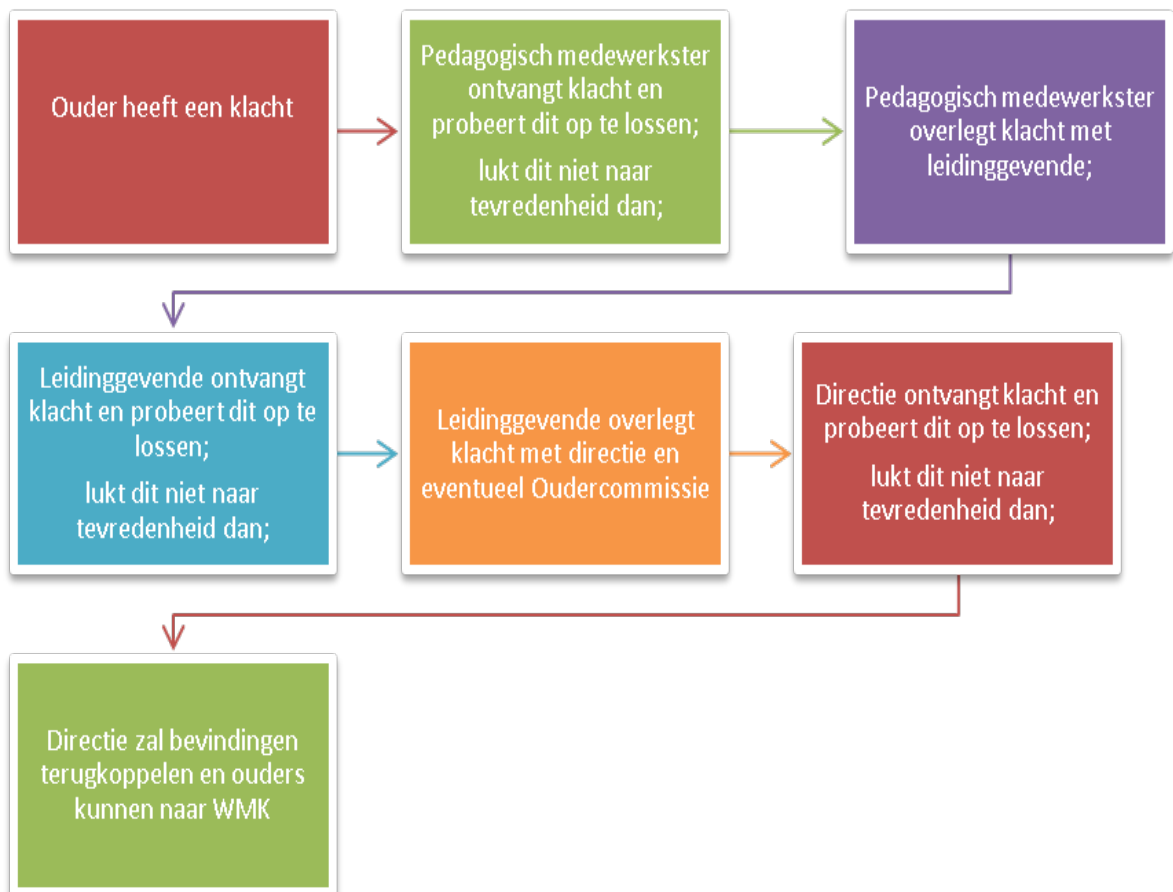
De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector regelt dat iedere klant van een kinderopvangorganisatie het recht heeft een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Deze wet geeft aan hoe er dan gehandeld dient te worden.

Klachtenregeling

't Klimrek omschrijft een klacht als een uiting van onvrede betreffende een gedraging van iets of iemand binnen 't Klimrek. U kunt uw klacht persoonlijk kenbaar maken bij de pedagogisch medewerkers van de groep van uw kind, bij de leidinggevende van het dagverblijf of bij de directie van het dagverblijf. Deze mensen kunnen direct een toelichting geven op de handswijze binnen 't Klimrek. Mocht u de klacht, om wat voor reden dan ook, niet binnen 't Klimrek kunnen neerleggen dan kunt u altijd uw klacht kenbaar maken bij de geschillencommissie Kinderopvang.

Zodra uw klacht binnenkomt bij 't Klimrek zal deze direct in behandeling worden genomen en daarbij zal worden geprobeerd tot een oplossing te komen. De aard van de klacht wordt onderzocht en daarna volgt een terugkoppeling naar de klager. Mocht dit niet naar tevredenheid gebeuren dan kunt u uw klacht alsnog neerleggen bij de geschillencommissie Kinderopvang. Deze onafhankelijke commissie zal de klacht dan overnemen.

De stappen bij de interne klachtenprocedure zijn



Bij alle stappen worden de ouders op de hoogte gebracht van de voortgang



Ondersteuning en melding van klachten

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen.

Indien we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang.

Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie

U kunt een klacht schriftelijk indienen bij de houder van kinderopvangorganisatie.

- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht;
- De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gebracht van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, wordt zo spoedig mogelijk afhandeld;
- De klacht wordt uiterlijk zes weken na indiening afgehandeld;
- De ouder krijgt schriftelijk en beargumenteerd een oordeel betreffende de klacht;
- In het oordeel wordt er een termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.

Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang

Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie doorlopen.

Geschillencommissie kinderopvang

't Klimrek is lid van de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze commissie behandelt klachten van ouders en oudercommissies.

De belangrijkste onderwerpen die deze commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging 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

Voor meer informatie: www.degeschillencommissie.nl