



KLACHTENREGELING KINDERCENTRUM HET PARELTJE

Klachtenprocedure en Externe Klachtencommissie

Elke organisatie voor kinderopvang is wettelijk verplicht een klachtenregeling te hebben. De kinderopvang organisatie moet u dus duidelijk kunnen maken welke klachtenregeling men hanteert.

Indien een ouder en oudercommissie minder of ontevreden is over een werkwijze of andere zaken, zal dit in de eerste instantie met de pedagogische medewerker of de leiding besproken worden. Mocht het klacht niet tot een oplossing leiden, dan kan de ouder of de oudercommissie zich richten tot het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) van de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. Het loket als voorportaal probeert middels informatieverstrekking, advisering, bemiddeling en mediatie tot een oplossing te komen. Kan er alsnog geen oplossing gevonden worden, dan kan de ouder het geschil voorleggen aan de Commissie. Kindercentrum het Parelkje is geregistreerd bij de Geschillencommissie voor de behandeling van klachten en geschillen.

De regeling die Kindercentrum het Parelkje hanteert, is als volgt:

Procedure A:

1. Ouder/oudercommissie stelt klacht op schrift t.a.v. directie;
2. De directie bevestigt de ouder/oudercommissie schriftelijk dat de klacht is ontvangen en dat het per ommekeer in behandeling wordt genomen. Tevens wordt de klacht ingeschreven in het "Klachtenmap";
3. Directie behandelt de klacht zorgvuldig door in eerste instantie te overleggen met de pedagogisch medewerk(st)er in kwestie of indien het een klacht over een andere medewerker van het Parelkje betreft met de desbetreffende persoon. Waar nodig zullen ook andere medewerkers voor feedback worden gevraagd. De ouder zal geïnformeerd worden over de voortgang van zaken.
5. Ouder/oudercommissie wordt door directie uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek waarin de klacht wordt behandeld en de mogelijke oplossing die Het Parelkje aanbiedt ter sprake komen.
6. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt door de directie en de gemaakte afspraken worden schriftelijk bevestigd aan de ouder/verzorger door directie; hierin staat het oordeel van de houder over de ingediende klacht en indien van toepassing de maatregelen die genomen zullen worden en binnen welke termijn deze gerealiseerd moeten worden.
7. Indien ouder/verzorger niet akkoord kan gaan met de door het Parelkje geboden oplossing of indien de directie de ingediende klacht niet binnen 6 weken kan afhandelen, kan de ouder/verzorger haar klacht deponeren bij het Klachtenloket Kinderopvang van de Geschillencommissie waarbij het Parelkje is aangesloten deze nemen de klacht in behandeling en een onafhankelijke klachtencommissie zal uitspraak doen, welke bindend is.

Procedure B:

1. Ouders/verzorgers leggen hun klacht direct bij de Klachtenloket Kinderopvang van de Geschillencommissie.

