

Klachtenprocedure



Klachtenprocedure

Huize Hopsasa vindt de afhandeling van klachten belangrijk in het kader van de verbetering van de dienstverlening.

Indien u een klacht heeft of ontevreden bent, kunt u terecht bij de pedagogisch medewerkers van uw kind. Zij zullen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Als het gaat om financiële aspecten, plaatsing of verandering van dagdelen of om het functioneren van pedagogisch medewerkers, kunt u terecht bij de locatiemanager of de directeur. Tevens kunt u ten alle tijden ook direct een klacht neer leggen bij de externe geschillencommissie.

Dagelijks werken we met veel plezier aan goede kinderopvang. We zijn een lerende organisatie en horen graag uw suggesties of eventuele klachten wanneer de opvang niet geheel aansluit bij uw verwachtingen. Op deze wijze kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren. Op onze website kunt u een formulier invullen met uw feedback en suggesties (Formulier suggesties en klachten). Dit formulier is ook opvraagbaar bij uw kindercentrum.

U ontvangt hierop een persoonlijke reactie van mij als locatiemanager.

Binnen onze organisatie is de locatiemanager uw contactpersoon en verantwoordelijk voor het behandelen van uw suggesties en klachten. Uiteraard kunt u ook langs komen op de locatie om uw suggesties of klachten te bespreken, of neem telefonisch contact op: 0591-377475.

Interne klachtenprocedure:

Uw kind is bij de pedagogische medewerkers van Huize Hopsasa in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets mis gaan 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 de afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren.

Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd. (U kunt 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 Wet Klachtrecht.

Indien u een klacht heeft waar u met pedagogische medewerkers of de locatiemanager niet uitkomt, dan kunt u terecht bij de directeur Mevr. B. Sens – Drenth middels e-mail: barbara@huizehopsasa.nl of telefonisch via : 0591-377475 Of 06- 42747092

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het vaak alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is dat u het bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, b.v. de groepsleiding. Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u een afspraak maken met de locatiemanager. De klacht wordt genoteerd op het klachten/suggestieformulier of u vult deze in via de link klachten en suggesties, of u stuurt rechtstreeks een mail aan info@huizehopsasa.nl

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. U krijgt binnen 6 weken 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. Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek kan dit direct worden genoteerd op het formulier samen met de gemaakte afspraken en ontvangt u hiervan een kopie.

Wanneer er geen oplossing voor uw klacht wordt gevonden, kunt u de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke geschillencommissie, hierbij zijn wij als opvang aangesloten. (bij wet verplicht sinds januari 2016).

Externe klachtenprocedure:

Mocht de interne klachtenprocedure zijn afgehandeld, maar niet naar uw tevredenheid, dan kunt u zich wenden tot de externe geschillencommissie.

De geschillencommissie

Postadres:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag. Tel: 070-310 53 10 (maandag t/m vrijdag 9:00 – 17:00)

www.degeschillencommissie.nl

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen waar wij zijn ingeschreven (bij wet verplicht) wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies of bemiddeling.

U kunt een geschil indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als

- Wij als organisatie niet binnen 6 weken hebben gereageerd op de schriftelijke klacht of als we het binnen 6 weken niet eens geworden zijn over de afhandeling van de klacht.

Bij bijvoorbeeld klachten over intimidatie of wanneer u als ouders bang bent dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben mag u als ouders ook meteen een geschil indienen bij de geschillen commissie Kinderopvang en peuterspeelzalen. De geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervan wordt voldaan.

De uitspraken van de geschillencommissie zijn bindend voor zowel u als ouders en oudercommissie als de kinderopvangorganisatie. Ook worden deze gepubliceerd op de website van de geschillencommissie.

De klachtenprocedures zijn ook te vinden op onze website.