

Regeling suggesties en klachten



Inleiding

Wij doen ons best om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen. Toch kan het voorkomen dat u op een moment minder tevreden bent. Ook heeft u misschien wel suggesties om zaken te verbeteren. Daarvoor hebben we de Regeling suggesties en klachten: een stappenplan dat waarborgt dat verbeteringsuggesties door ons serieus en afdoende worden behandeld. In dit informatieboekje wordt deze regeling uitgelegd. Wij nemen elke suggestie serieus, zodat wij onze dienstverlening blijvend kunnen verbeteren. Wij doen er alles aan om uw vraag zo snel mogelijk op te beantwoorden.

Bij voorkeur benadert u de betrokken locatie-/afdelingsmanager of de betrokken pedagogisch medewerker om uw probleem of idee te bespreken. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Kinderopvang Purmerend. Zij is te bereiken per email: kwiteit@kinderopvangpurmerend.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Hiervoor kunt u gebruik maken van een speciaal hiervoor ontwikkeld klachtenformulier (bijlage bij deze brochure of [online in te vullen via de website](#)).

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat het u vrij informatie, advies en/of mediation aan te vragen bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of het geschil aan te melden bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het [reglement](#) vindt u op de website van de Geschillencommissie.

1. Definities

Organisatie:	Stichting Kinderopvang Purmerend en Stichting Kinderen & Ouders
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang Purmerend en Kinderen & Ouders
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur.
Operationeel manager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Een klacht is elke schriftelijke vraag, opmerking, melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat aan zijn verwachtingen niet is voldaan door de organisatie (IKM 3000-standaard).
Suggestie:	Idee dat de klant naar voren brengt ter verbetering van de dienstverlening van de organisatie.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

- 2.1 Als de ouder een suggestie of klacht heeft gaat Kinderopvang Purmerend er van uit dat de ouder deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene(n) bespreekt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de betrokken pedagogisch medewerker op de groep of de betrokken medewerker van het hoofdkantoor. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de desbetreffende operationeel- of afdelingsmanager.
- 2.2 Medewerker en manager leggen de klacht en de geboden oplossing vast via een intern formulier. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en de geboden oplossing.
- 2.3 Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.



3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van een speciaal hiervoor ontwikkeld klachtenformulier (bijlage bij deze brochure of [online in te vullen via de website](#)).
- 3.1 De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij uiterlijk binnen twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Voor meer informatie over deze route zie de website van de [Rijksoverheid](#).

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.4 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.5 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 4.6 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Heeft u vragen over deze regeling? U kunt ze voorleggen aan de betrokken operationeel- of afdelingsmanager of per e-mail stellen aan kwaliteit@kinderopvangpurmerend.nl.



Formulier suggesties en klachten Kinderopvang Purmerend

U kunt dit formulier zelf invullen of samen met één van de medewerkers van de desbetreffende opvanglocatie. [U kunt dit formulier online invullen op onze website](#). Kiest u er voor het formulier schriftelijk in te vullen, dan kunt u het inleveren op de locatie of opsturen naar Kinderopvang Purmerend, afdeling kwaliteit, Postbus 243, 1440 AE Purmerend of e-mailen aan kwaliteit@kinderopvangpurmerend.nl.

Uw naam		
Naam kind(eren)		Geboortedatum:
Straat		
Postcode/woonplaats		
Telefoonnummer		
e-mailadres		
Betreft opvanglocatie		

1. Wat is uw suggestie of klacht?	
2. Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw suggestie of klacht?	
3. Hebt u een idee voor de oplossing hiervan?	
4. Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw suggestie of klacht?	Ja / Nee
Zo ja, kunt u deze hieronder toelichten?	
5. Aanvullende opmerkingen	

Plaats & datum:

Handtekening: