



Tubbie

Klachtreglement

2018

Inleiding

Dit reglement beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Dit interne klachtenreglement heeft als doel de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Daarnaast zien wij dit als een kans om de dienstverlening te verbeteren.

Vaak kan een klacht van de ouders opgelost worden met de direct betrokkene. Wanneer dit niet het geval is kan er een officiële klacht worden ingediend met behulp van het klachtenformulier. Deze kan worden verzonden naar de klachtenfunctionaris: vera.lukassen@tubbie-kinderopvang.nl.

Mocht ook deze afhandeling niet tot een bevredigende oplossing leiden, kan de ouder informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang krijgen (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Daarnaast kunnen ouder terecht bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Artikel 1 Definities

Organisatie:	Tubbie Kinderopvang.
Medewerker:	Medewerker die werkzaam is bij Tubbie.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, Gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Tubbie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).
Klager:	De ouder die de klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuter-speelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

Artikel 2 Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via het klachtenformulier bij de klachtenfunctionaris. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam, adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op die de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Artikel 4 Behandeling klacht

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 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 snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 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 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Tubbie, ingediend te worden bij de Geschillencommissie.