

Protocol Klachtenprocedure

Protocol Klachtenprocedure

Opgemaakt door	Kinderdagverblijf & Buitenschoolse opvang Henricus Hoeve Hanneke de Vries
Doelgroep	pedagogische medewerkers
Ingangsdatum	september 2023
Versie	2.1

Klachtenprocedure

Bij de Henricus Hoeve staan kwaliteit en tevredenheid nauw met elkaar verbonden. Alle pedagogisch medewerkers doen hun best om de kinderen zo veilig en goed mogelijk op te vangen. Toch kan het voorkomen dat er iets mis gaat, want fouten maken is menselijk. Wanneer er misverstanden of gevoelens van onvrede over de omgang ontstaat, worden er drie fase doorlopen om de klacht mogelijk op te lossen.

Fase 1

Wanneer er ontevredenheid over de behandeling van ouder en kind is, mag dit direct kenbaar gemaakt worden bij de desbetreffende medewerker en/of leidinggevende. Door samen in gesprek te gaan kan het probleem opgelost worden.

Fase 2

Wanneer er tijdens het gesprek niet tot een passende oplossing is gekomen voor het probleem, is het mogelijk om klacht schriftelijk te schrijven naar de interne klachtencommissie. Door een mail te sturen naar info@henricushoeve.com betreft 'klacht', wordt er binnen drie weken een antwoord gestuurd met een mogelijke oplossing voor de onvrede. Vanuit de organisatie wordt er een schriftelijke reden gegeven met daarbij het mogelijk termijn waarbinnen de oplossing gaat plaatsvinden. Bij ontvangst van een mail, wordt er vanuit de organisatie een bevestiging gestuurd en worden ouders op de hoogte gehouden betreft de procedure.

Fase 3

Als de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kan men naar de Geschillencommissie toestappen. Dit is een organisatie voor onafhankelijk advies en informatie. Via www.degeschillencommissie.nl kan er een klacht ingediend worden. Wanneer de Henricus Hoeve niet binnen het gestelde termijn van drie weken heeft gereageerd op de klacht of wanneer er binnen 3 weken geen gepaste overeenstemming is bereikt, kan de klacht bij de Geschillencommissie ingediend worden.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend. Mocht je de Geschillencommissie willen benaderen, stuur dan je klacht naar:

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Elk betrokkene bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens en informatie.

Indien er in een klacht is ingediend draagt de organisatie er zorg voor dat over betreffende kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar een verslag wordt opgesteld.

Hiervoor wordt een formulier gebruikt en dit verslag wordt ook verwerkt in het jaarplan en directiebeoordeling van dat jaar. Dit verslag dient voor 1 juni aan de toezichthouder (GGD) te worden gestuurd.