

Klachtenreglement Combiwel voor Kinderen

Inleiding

Combiwel voor Kinderen heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene en/of diens leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

1. Definities

Organisatie:	Combiwel. Divisie Combiwel voor Kinderen
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Combiwel voor Kinderen
Klachtenadministrateur	De medewerker waar de klachten binnenkomen en die zorgt voor de communicatie met de ouder/verzorger en de registratie
Klachtencoördinator:	De medewerker waar de klachten binnenkomen en die de procedure bewaakt
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder/verzorger:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Combiwel voor kinderen.
Klager:	De ouder/verzorger die een klacht indient
Klacht:	(Schriftelijke) uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'digitaal' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voor wie is dit klachtenreglement bestemd?

Dit klachtenreglement is bestemd voor ouders/verzorgers die gebruik maken van de Kinderopvang, Peutercombi of VVE van Combiwel voor Kinderen.

Indien de klacht betrekking heeft op Home Start of spelinloop dan is het klachtenreglement van Stichting Combiwel Amsterdam van toepassing. Zie <http://www.combiwel.nl/klachtenreglement>

Indien de klacht betrekking heeft op de diensten van de Ouder en Kindteams of –adviseurs dan is de klachtenregeling OKT van toepassing. Zie www.oktamsterdam.nl



3. Voortraject klacht

Als een ouder/verzorger een klacht heeft gaat Combiwel voor Kinderen er vanuit 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 leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

4. Indienen klacht

4.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 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 en de groep plus een concrete omschrijving van de klacht, voorzien van data.

4.2 Een klacht kan worden opgestuurd naar:

Combiwel voor kinderen

T.a.v. klacht

Postbus 95304

1090 HH Amsterdam

Of per e-mail via: klacht@combiwel.nl

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

5. Behandeling klacht

5.1 De klachtenadministrator registreert de klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger.

5.2 De klachtenadministrator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

5.3 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld op basis van hoor en wederhoor. Indien nodig wordt een afspraak met de ouder/verzorger gemaakt om de klacht in een persoonlijk gesprek toe te lichten.

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

5.5 De klachtencoördinator 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 klachtenadministrator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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



6. Externe klachtafhandeling

6.1 Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies en mediation via www.klachtenloket-kinderopvang.nl of de klacht aan te melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.

Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070-3105310

6.2 De ouder/verzorger 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.

6.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

6.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Combiwel voor kinderen, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

7. Privacy

Combiwel voor Kinderen heeft een privacyreglement waarin zaken betreffende de bescherming van persoonsgegevens zijn geregeld. Het privacyreglement van Stichting Combiwel Amsterdam is op te vragen bij het Centraal Bureau.

8. Archivering

Klachten blijven gedurende vijf jaar opgeborgen in het centraal klachtenarchief en worden daarna vernietigd.

Het klachtenreglement van Combiwel voor kinderen is gebaseerd op het model intern klachtenreglement van

