



Klachtenprocedure Kindercentra Puck&Co

Goed omgaan met klachten van ouders/verzorgers is voor ons zeer belangrijk. Een goede reputatie van onze dienstverlening staat hoog in het vaandel. Klachten zien wij als mogelijke verbeterpunten voor onze organisatie. De klacht geeft ons meer inzicht in de kwaliteit van onze opvangsoorten, organisatie, werknemers en andere zaken. Klachten zijn in die zin dus altijd welkom.

Deze procedure bevat uitleg over de stappen die ouders kunnen nemen als zij een klacht willen delen en in welke stappen jullie ouders kunnen begeleiden.

Het is van groot belang dat een ouder zich gehoord voelt, op deze manier heb je al een deel ondervangen, en zal een ouder geen verdere stappen ondernemen.

Kindercentra Puck&Co
Hogenendseweg 2a
6942 DV Didam

Kindercentra Puck&Co
Telefoonnummer
Klant&Service:
0316-229145

*Bereikbaar op werkdagen van
08.00 uur – 17.30 uur.*





De Klachtenprocedure

Vanaf 1 januari 2016 zijn wij verplicht om ons aan te sluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang met als voorportaal het Klachtenloket Kinderopvang.

Ouders en oudercommissies, maar ook wij als organisatie, kunnen voor het inwinnen van informatie terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Door een klacht of geschil eerst voor te leggen aan dit klachtenloket krijgen wij de mogelijkheid de klacht in onderling overleg met de ouder en/of oudercommissie op te lossen.

Nog beter is het als de ouder of/en de oudercommissie zelf de klacht in overleg met ons oplost, zonder tussenkomst van het klachtenloket of de geschillencommissie.

De *WKO (Wet Kinderopvang)* verplicht ons daarom ook zelf intern ten behoeve van ouders en/of oudercommissies een heldere regeling te hanteren voor de interne behandeling van klachten.

Ouders met een klacht dienen zich dus eerst tot de houder te wenden, voordat ze zich tot de Geschillencommissie kunnen wenden.

De houder is op grond van de wet verplicht daarvoor zelf een duidelijke interne regeling te hebben en deze aan ouders kenbaar te maken.

Op de regel dat ouders eerst hun beklag moeten doen bij de houder, zijn echter enkele uitzonderingen:

- Bijvoorbeeld als dat onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van de ouder kan worden verlangd en
- bij klachten van oudercommissies, omdat het aannemelijk is dat in het reguliere overleg dat de oudercommissie met de houder al over de klacht c.q. de onvrede van de oudercommissie is gesproken.

Het nieuwe stelsel

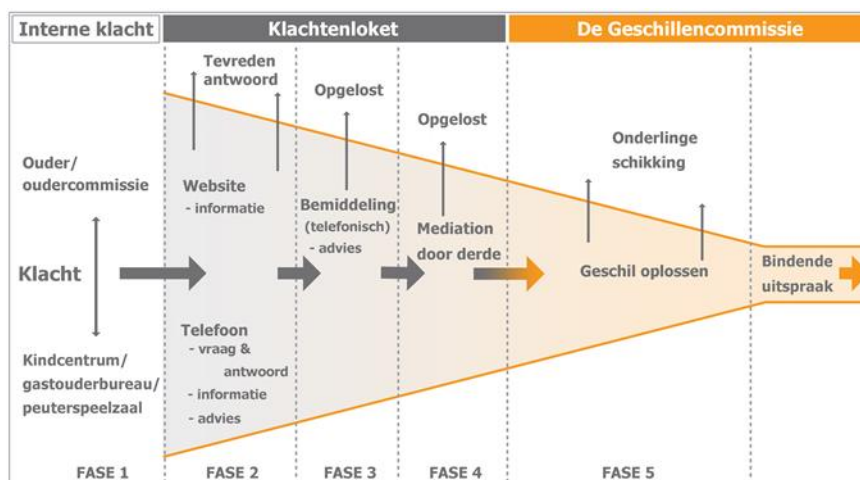
In het nieuwe stelsel is er in de *WKO* één landelijk model voor de behandeling van klachten- en geschillen in de kinderopvang met een wettelijke basis. Doordat alle houders van kind(er)centra's, peuterspeelzalen en gastouderbureaus verplicht zijn zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie is daarmee het stelsel landelijk dekkend geworden.

Belangrijk is dat klachten zo vroeg mogelijk worden opgelost en dat partijen eerst proberen er zelf uit te komen. Indien dat niet lukt, kan men de stap maken naar het klachtenloket. Afhankelijk van de aard van de klacht en de wens van de ouder en of oudercommissie en ons wordt door het klachtenloket geprobeerd de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en relevante informatie, en vervolgens met advies, bemiddeling of mediation.

Indien de inzet van een of meer van deze middelen niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

In de geschilfase komen alleen die zaken terecht waar de ouder en of oudercommissie en wij niet uitkomen. De Geschillencommissie kan over alle soorten klachten beoordelen en een bindende uitspraak doen bv:

- de kwaliteit,
- bejegening,
- het contract en daaruit voortvloeiende financiële verplichtingen,
- de interpretatie van toepasselijke algemene voorwaarden,
- etc.





Proces

- 1) Een ouder heeft een klacht.
 - Wij vragen de ouder deze klacht zo spoedig mogelijk te bespreken met de medewerker.
- 2) Mocht de ouder niet tevreden zijn met de uitkomst van het gesprek
 - Bieden wij de ouder een gesprek aan met de medewerker en de locatiemanager binnen 5 dagen na het melden van de Klacht.
- 3) Lukt het niet om de ontevredenheid/klacht met de ouder en de medewerker te bespreken, of komt de Locatiemanager er met de ouder niet uit, dan kan er contact opgenomen worden met het Management van Puck&Co. Binnen vijf dagen zal met ouder contact worden opgenomen voor het behandelen van de klacht, meestal zal een uitnodiging volgen voor een gesprek.
- 4) De ouder kan als dit gesprek niet tot afhandeling van de klacht heeft geleid schriftelijk via info@puckenco.nl de klacht indienen met het onderwerp "klacht" M.B.T.....

Binnen 5 werkdagen wordt de ouder schriftelijk op de hoogte gebracht over de voortgang. Uiterlijk binnen de wettelijke 6 weken zal de klacht worden afgehandeld.

Voor een zorgvuldige behandeling hanteert Puck&Co de volgende afspraken:

- In samenwerking met de Locatiemanager van het betreffende kindcentrum wordt de klacht zorgvuldig onderzocht;
- De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling;
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld;
- De ouder wordt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- In het oordeel wordt een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.



5) De klacht kan ook rechtstreeks voorgelegd worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang indien:

- Puck&Co niet binnen 6 weken schriftelijk heeft gereageerd;
- de ouder en Puck&Co niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- Indien er sprake is van intimidatie of angst voor repercussies.

Gegevens geschillencommissie Kinderopvang

Website: www.degeschillencommissie.nl

Telefoonnummer: 070-3105310

Jaarlijks maakt Puck&Co een klachtenjaarslag van behandelde klachten voor de Oudercommissies, ouders en GGD

