Interne klachtenregeling “De Bezige Bijtjes”

Interne Klachtenregeling

Artikel 1 Begrippen

1.1 Klachtencoördinator - De persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de behandeling van de klachten in de organisatie.
1.2 Medewerker - Een persoon die onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie werkt.
1.3 Klant - 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.
1.4 Klacht - Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij dan wel zijn/haar kind, althans waarvoor hij/zij als verzorger verantwoordelijkheid heeft, is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de opvang betreffen.
1.5 Klager - Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de aangesloten kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

Artikel 2 Indiening van de klacht

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de klant.
2.2 Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend bij het kinderdagverblijf bij de klachtencoördinator. Tevens kunnen klachten per e-mail of mondeling ingediend worden.
2.3 Wanneer een klant een afspraak wil maken voor het mondeling indienen van een klacht bij de klachtencoördinator, dan zal de klachtencoördinator binnen 10 werkdagen een afspraak maken.
2.4 Wanneer de klacht mondeling wordt ingediend, noteert de klachtencoördinator de klacht tijdens de indiening op het interne klacht formulier.
2.5 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

3.1 Wordt tijdens het indienen de klacht weggenomen, dan wordt dit op het interne formulier aangegeven. Ook worden hier de eventueel gemaakte afspraken op gezet. De klager ondertekent dit formulier en krijgt van de klachtencoördinator een kopie mee. Hiermee is de klacht afgedaan. Wel blijft deze geregistreerd als interne klacht
3.2 Wanneer de klacht niet direct opgelost wordt, ontvangt de klager na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht van de klachtencoördinator.
3.3 Indien de klacht het handelen van een of meerdere medewerkers betreft, zendt de klachtencoördinator een afschrift van de klacht aan de betrokken medewerker(s) en stelt deze in de gelegenheid binnen 10 werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencoördinator toe te zenden.
3.4 De klachtcoördinator zal ervoor zorgen dat de klacht zorgvuldig onderzocht wordt. Tijdens de procedure houdt de klachtcoördinator de klager zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de klachtenbehandeling.
3.5 De klacht zal zo spoedig mogelijk afgehandeld worden, waarbij rekening gehouden wordt met de aard van de klacht. In alle gevallen zal de klacht binnen 6 weken na de indieningsdatum afgehandeld worden.

Artikel 4 Beslissing klachtencoördinator

4.1 De klachtcoördinator geeft uiterlijk 6 weken na de indieningsdatum een oordeel over de klacht.
4.2 De klachtencoördinator stelt de klager en de eventueel betrokken medewerker(s), schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de klacht. Dit oordeel wordt eventueel vergezeld van te nemen of reeds genomen maatregelen.
4.3 Indien er in het oordeel van de klachtcoördinator maatregelen genoemd worden, wordt een concrete termijn genoemd waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden.
4.4 Het oordeel van de klachtencoördinator is definitief. Op het moment dat dit oordeel gegeven is, wordt de interne klachtenprocedure als afgehandeld beschouwd.
4.5 Mocht de klager van mening zijn dat de klacht bij afhandeling van de interne procedure onvoldoende is opgelost, dan kan er een externe klachtenprocedure in werking gesteld worden. De benodigde informatie en formulieren om een externe klachtenprocedure op te starten is te vinden op de website van kinderdagverblijf “De Bezige Bijtjes”.

Artikel 5 Bekendmaking klachtenregeling

5.1 Kinderdagverblijf “De Bezige Bijtjes” brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders, pleegouders of stiefouders van de kinderen die van de kinderdagopvang van Kinderdagverblijf “De Bezige Bijtjes” gebruik maken.

Artikel 6 Slotbepalingen

6.1 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtencoördinator naar redelijkheid en billijkheid.