



Klachtenregeling

De Stichting Kinderopvang VCOG kinderopvang verzorgt de opvang van kinderen zo deskundig en kwaliteitsbewust mogelijk. VCOG kinderopvang zorgt voor een verantwoorde opvang voor kinderen. Opvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving.

Toch kan het zijn dat ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over de geleverde dienstverlening van VCOG kinderopvang en dat kenbaar willen maken. Hiertoe hebben ze het recht. Dit is bij wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. In dit document staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen.

VCOG kinderopvang heeft een klachtenformulier ontwikkeld. Dit formulier is verkrijgbaar op elke locatie van VCOG kinderopvang en te downloaden via de website van VCOG kinderopvang. Klachten die via dit formulier worden kenbaar gemaakt, worden behandeld op het bestuurskantoor van de stichting kinderopvang VCOG kinderopvang.

Doel van deze regeling is de klant zo goed mogelijk tevreden te stellen en zodanige maatregelen treffen dat herhaling van een gesignaleerd probleem zo mogelijk wordt voorkomen.

Definities:

- Klacht: een schriftelijke (ook mail) of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant over een gedraging van VCOG kinderopvang. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang. Iedere ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van het kind dat wordt opgevangen, kan een klacht indienen. Daarnaast kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht.
- Klager: een klant die een klacht voorlegt.
- Klant: de persoon die de huishouding voert waartoe het kind behoort, op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- De geschillencommissie: een externe, onafhankelijke instelling, waarbij VCOG kinderopvang is aangesloten voor de behandeling van klachten van klanten en oudercommissies.

Werkwijze

Ontvangst van de klacht en registratie hiervan door middel van een klachtenformulier. De IKC-medewerker ontvangt een schriftelijke of mondelinge klacht en vult hiertoe het klachtenformulier in, bij voorkeur met de klager zelf. Het is ook mogelijk dat de directeur de klacht ontvangt, zij/hij volgt hierin dezelfde procedure.

De klacht kan gaan over een gedraging van VCOG kinderopvang of bij haar werkzame personen jegens een ouder of kind. Ook kan de klacht gaan over de overeenkomst tussen VCOG kinderopvang en de ouder.

De IKC-medewerker/directeur gaat met de klant in gesprek en stelt de klager zo goed mogelijk tevreden. De ondernomen acties worden genoteerd op het klachtenformulier. Het formulier wordt daarna doorgezonden naar het bestuurskantoor.

Het bestuurskantoor neemt de klacht in behandeling, onderzoekt de klacht en zorgt ervoor dat de klant binnen twee weken een uitnodiging ontvangt voor een gesprek op het bestuurskantoor.

Doel van dit gesprek is

- a) Oplossen van de klacht;
- b) Kijken naar maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Na afloop van het gesprek zorgt het bestuurskantoor dat de klant een schriftelijke, met redenen omkleed, oordeel over de klacht en een samenvatting van het besprokene ontvangt.

Eventuele maatregelen ter voorkoming van soortgelijke klachten, als de klacht gegrond is, worden binnen 6 weken tot uitvoer gebracht.

Indien de klager na het gesprek niet tevreden is, wordt de klager gewezen op de mogelijkheden om de klacht bij de Geschillencommissie in te dienen.

www.degeschillencommissie.nl

De Geschillencommissie beoordeelt en behandelt de klacht volgens hun klachtenreglement. Daarna wordt de uitspraak naar het bestuur van VCOG kinderopvang gestuurd. Het bestuur beoordeelt naar aanleiding van het advies van de geschillencommissie of er maatregelen genomen moeten worden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Het bestuur activeert het verbeterproces en stelt de klager op de hoogte van de genomen maatregelen. Binnen 6 weken na de uitspraak van de geschillencommissie zal VCOG kinderopvang ervoor zorgdragen dat de bovengenoemde maatregelen tot uitvoer zijn gebracht.

Ouders kunnen niet altijd een klacht direct bij de Geschillencommissie neerleggen.

Dat kan alleen als de onderstaande situaties zich voordoen:

- De organisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd.
- De ouders of oudercommissie en de organisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- De organisatie geen adequate klachtenregeling heeft.
- Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.
- Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.