

V.6 Klachtenprocedure (augustus 2018)



Avonturis Democratisch Kindcentrum heeft een interne klachtenregeling. De kwaliteit van de onderwijs en opvang staat bij ons bovenaan. Wij vinden het belangrijk dat als u niet tevreden bent, u ons dit laat weten en dat we samen kunnen kijken naar een goede oplossing.

Interne klachtenprocedure

IKC Avonturis geeft er de voorkeur aan dat u een eventuele klacht in eerste instantie bespreekt met de direct betrokkene. Bij een klacht m.b.t. gedrag van de houder of bij de houder werkzame personen bijv. m.b.t. iets dat er op de groep gebeurd is of het pedagogisch handelen van een medewerker, legt u uw klacht neer bij de betrokken medewerker.

De medewerker probeert in overleg met u, en indien nodig ook in overleg met een lid van de Topkring, de klacht op te lossen. Ook als niemand van de Topkring betrokken wordt bij het oplossen van de klacht, wordt deze hierover ingelicht..

Leidt dit voor u niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u schriftelijk een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris Mevr. T. Machielse. Zij is te bereiken per mail via tinne@avonturisroosendaal.nl

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen 2 maanden 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 omschrijving van de klacht.

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

Behandeling klacht

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

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

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

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

Na afhandeling van de klacht wordt de klacht toegevoegd aan het klachtendossier van het desbetreffende jaar. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd en wordt de GGD en de Ouderkring, d.m.v. het klachtenjaarslag hierover geïnformeerd. Het klachtenjaarslag wordt toegevoegd aan de map met documenten die ter inzage voor ouders in de gesloten kast op IKC Avonturis.

Externe klachtafhandeling

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

De ouder 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.

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

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Avonturis Democratisch Kindcentrum aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.