

Hoewel we op kinderdagverblijf het Elfje proberen zo goed en zo zorgvuldig mogelijk met uw kind om te gaan, kan het toch zijn dat u om welke reden dan ook niet tevreden bent. We adviseren u om in zo'n geval daarover met ons te praten.

Uw klacht wordt altijd serieus genomen en vertrouwelijk behandeld.

In eerste instantie is het de bedoeling dat u met uw klacht naar de leidster zelf gaat.

Deze is in bijna alle gevallen de aangewezen persoon die u tekst en uitleg kan geven en samen met u naar een oplossing kan zoeken. Mocht dit niet het gewenste effect hebben, kunt u een gesprek aanvragen met Monique Gongriep, de directeur.

U kunt ook direct een klacht indienen bij Monique Gongriep, bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt.

info@kinderdagverblijfhelkje.nl

U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Alle klachten die bij ons binnen komen nemen we anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de wet kinderopvang verplicht te doen.

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, Monique Gongriep, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Kdv het Elfje zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 Kdv het Elfje houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, Monique Gongriep, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van kdv het Elfje een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom kdv het Elfje tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen het Elfje neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Indien voorgaande gesprekken geen resultaat hebben, kan een klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen. Bij het klachtenloket kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Sinds januari 2016 zijn wij aangesloten bij Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen, alle ouders krijgen bij het informatie boekje, pedagogisch beleid en de huisregels ook het klachten formulier uitgereikt. In de hal hangt ook de flyer. Op dit moment zijn Bianca, de moeder van Boaz en Cristina, de moeder van Mark actief in de oudercommissie.

jan.2025

Kinderdagverblijf het Elfje heeft een oudercommissie die, sinds de nieuwe wet 2005 van kracht is, ook adviesrecht heeft.

De oudercommissie vergaderd 2/3 keer per jaar en is een aanspreekpunt voor de ouders.

De oudercommissie bestaat uit 2 ouders n.l.:

Bianca, moeder van Boaz
Cristina, de moeder van Mark

Klachtenregeling

Inleiding

Hoewel wij ons best doen om alles goed te doen, weten we ook dat we fouten kunnen maken of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Dat mag u uiteraard aan ons melden.

Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit het verzorgen en opvoeden van uw kinderen, wordt elke klacht serieus genomen. Dit is voor ons van groot belang, want hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden.

Wat voor klachten betreft het en wie kan er een klacht indienen: Voor cliënten van het dagverblijf is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen, indien zij zelf of hun kind nadeel hebben ondervonden door de werkwijze van het Elfje of door gedragingen van een medewerkster. Het gaat hierbij altijd om persoonlijk nadeel voor de ouder of kind. De klacht kan betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen.

Procedure

Als iemand ontevreden is over onze dienstverlening dan is het de beste manier om de betreffende groepsleidster of de directie hierop aan te spreken. In de meeste gevallen zal het misverstand kunnen worden opgelost.

Lukt het echter niet om tot een oplossing te komen met de leiding of directie van het Elfje, dan kan een ouder een schriftelijke klacht indienen over de dienstverlening van het Elfje bij de **Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen**.

jan.2025

Ouders kunnen een geschil indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de geschillencommissie als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl en vanaf 1 januari 2016 op www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Klachten

In 2024 zijn er geen klachten binnen gekomen.

Klachten oudercommissie:

Er zijn in 2024 geen klachten binnen gekomen.