



Klachtenreglement De Wereldkinderen

Het kan gebeuren dat ouders een klacht hebben over De Wereldkinderen. Ook kan het zo zijn dat ouders goede suggesties hebben ten aanzien van onze dienstverlening. Wij willen dit graag weten. In eerste instantie richten de ouders zich tot een van onze PM-ers. Dat kan persoonlijk, telefonisch of schriftelijk. Graag willen wij dat uw opmerking of idee schriftelijk wordt ingediend, zodat de klacht of het idee doorgegeven kan worden aan degene die verantwoordelijk is voor het desbetreffende onderwerp. Ouders kunnen zelf een dergelijk formulier invullen of onze PM-er kan dat doen, deze is ook te vinden op onze website. Van de reactieformulieren maken we jaarlijks een rapportage zodat we eventueel ons beleid kunnen aanpassen.

Procedure

Mocht de klacht of idee van een ouder na bespreking met de PM-er niet afgehandeld zijn, dan zal de PM-er dit melden bij haar of zijn leidinggevende. Dan neemt de leidinggevende contact op om de klacht of het idee verder met de ouder te bespreken. Komen beiden partijen er dan nog niet of onvoldoende uit of mocht u liever de klacht buiten De Wereldkinderen om bespreken, dan heeft een ouder de mogelijkheid om de klacht bij een externe klachtencommissie te deponeren. Naast de al bestaande onafhankelijke klachtencommissie, vastgelegd in de Wet Klachtrecht, is er ook een geschillenregeling. Voor ouders zijn er twee verschillende routes mogelijk:

Klachtencommissie

Conform de Wet Klachtrecht kunnen ouders de onafhankelijke klachtencommissie inschakelen. Hiervoor hoeft de klacht niet eerst intern bij (De Wereldkinderen) te worden aangemeld en behandeld. De klachtencommissie geeft een advies. Als ouders het niet eens is met dit advies, dan kan het geschil voorgelegd worden aan de geschillencommissie. De Wereldkinderen is aangesloten bij de Stichting de geschillencommissie. <http://www.degeschillencommissie.nl>

Geschillencommissie

Indien een klacht de procedure van De Wereldkinderen heeft doorlopen en de klacht blijft bestaan, dan kan het als geschil worden voorgelegd aan de geschillencommissie. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen. Ouders kunnen na deze uitspraak niet alsnog de klachtencommissie inschakelen. Deze geschillenregeling is gekoppeld aan de algemene voorwaarden.

Klachtenkamer oudercommissies

De Wereldkinderen is voor de behandeling van klachten van klanten aangesloten bij de geschillencommissie. Naast de behandeling van klachten via de interne klachtenprocedure van de wereldkinderen, kunnen ouders hun klachten ook indienen bij deze onafhankelijke commissie.

In principe gebeurt dit laatste, als de afhandeling van de klacht via de interne procedure niet tot tevredenheid van de ouder behandeld is. Ook oudercommissies kunnen via de geschillencommissie een klacht indienen.

Klachten :bij De Wereldkinderen zijn er geen klachten binnen gekomen bij deze onafhankelijke klachtencommissie.

Het klachtenformulier is tevens te vinden op de website van De Wereldkinderen die de ouders eventueel eerst kunnen invullen.

<http://dewereldkinderen.nl/startpagina/commissie/>

U moet uw klacht schriftelijk (of per email info@dewereldkinderen.nl) indienen. Uw klacht zal zorgvuldig behandeld worden. Na binnenkomst van uw klacht, krijgt u uiterlijk na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

Verder is Kinderopvang De Wereldkinderen lid van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hierdoor hanteert Kinderopvang De Wereldkinderen automatisch de Algemene Voorwaarde Kinderopvang.

Stappenplan Klacht;

1. Klacht ouder > melding PM-er
2. Gesprek PM-er > ouder
3. Volgt gesprek > directie/ouder (binnen 2 weken na melding)
4. Bij geen oplossing, ouder verwijzen naar web site geschillencommissie.
5. Klacht moet opgelost zijn binnen 6 weken.

Intern klagen

Interne Klachtenregeling / medewerker/ stagiaire.

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als de

medewerker/stagiaire het bespreekt met degene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de groepsleiding. Als dit de onvrede niet wegneemt kan de medewerker/stagiaire een afspraak maken met de heer Iwan Boin directeur. De heer Iwan Boin bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Hij noteert de klacht op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van de klacht. Als de klacht nog niet is opgelost dan krijgt de medewerker/stagiaire na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht en de omschrijving hiervan. De medewerker/stagiaire krijgt 20 werkdagen na het indienen van de klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Als de klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken op het interne klachtenformulier geschreven en ontvangt de medewerker/stagiaire hiervan een kopie.