

Klachtenregeling Antroposofische kinderopvang Emmen

Peutergroep Thijm

versie juni 2024



Bij antroposofische kinderopvang Emmen streven we een open communicatiestructuur na. Daarmee bedoelen we dat we open staan voor opmerkingen, verbeteringen en klachten van ouders. Mocht er iets niet naar tevredenheid zijn, dan horen we dit graag, hoe klein het ook is.

In het kader van de wet kinderopvang hebben we een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. We vragen ouders zich direct te wenden tot de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een acceptabele oplossing dan kan er een formele klacht ingediend worden.

Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij onze klachtenfunctionaris en houder Rob Michielsenen. Hij is te bereiken per mail: kinderopvangemmen@outlook.com

- Een formele klacht wordt schriftelijk tav de klachtenfunctionaris ingediend.
- De klachtenfunctionaris zal de klacht zorgvuldig onderzoeken.
- De klachtenfunctionaris houdt de ouder(s) op de hoogte van de ontwikkeling van de afhandeling.
- De klachtenfunctionaris handelt de klacht zo spoedig mogelijk af en houdt hierbij rekening met de aard van de klacht
- De klacht dient door de klachtenfunctionaris uiterlijk binnen 6 weken na indienen afgehandeld te zijn.
- De klachtenfunctionaris voorziet de ouder(s) schriftelijk van een beargumenteerd oordeel op de klacht. Waarbij de klachtenfunctionaris een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Mocht je na de interne klachtenafhandeling nog niet tevreden zijn, dan ben je als ouders vrij informatie, advies en mediation te vragen bij klachtenloket kinderopvang gevestigd in Den

Haag, www.klachtenloket-kinderopvang.nl of een melding te maken bij de geschillencommissie; www.degeschillencommissie.nl waar je ook het reglement van de geschillencommissie treft. In sommige gevallen kun je de klacht hier rechtstreeks indienen. Deze regeling geldt voor alle soorten klachten. Bijvoorbeeld aangaande de gedragingen van een medewerker tot een klacht over een contract.

Wanneer de klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag dan zullen we eerst de meldcode kindermishandeling kinderopvang gebruiken. Als je na het doorlopen van de stappen uit de meldcode nog niet tevreden bent, dan kan de klacht alsnog ingediend worden middels de klachtenregeling.

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze interne klachtenregeling, dan kan je extern je klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het klachtenloket kinderopvang. Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kan ook terecht de geschillencommissie kinderopvang. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de geschillencommissie aan te sluiten. Antroposofische kinderopvang Emmen dus ook.

Wanneer je bij de geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kan je direct je klacht indienen bij de geschillencommissie:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht hebt ontvangen van ons.
- Wanneer in alle redelijkheid niet kan worden verwacht dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Antroposofische Kinderopvang Emmen in kunt dienen. Te denken valt aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht beoordeelt, zelf onderdeel is van deze klacht. Daardoor kan de klachtenafhandeling niet onafhankelijk zijn.