
Let op: Tekst aanpassen en overnemen in een brief (sjablonen 'KSE brief') en onder eigen documentnaam opslaan

Betreft: registratienummer

Beste ouder/verzorger van

Klachten en de Wet Kinderopvang

Conform de bepalingen in de Wet Kinderopvang heeft Kids Society Erica een regeling voor de behandeling van klachten. Kids Society Erica heeft hiervoor een interne klachtenprocedure opgesteld en daarnaast is onze organisatie aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor het geval dat een klacht en/of geschil uiteindelijk niet naar tevredenheid kan worden opgelost.

Wanneer kan ik gebruik maken van de interne klachtenprocedure?

U maakt als ouder gebruik van één van de kindercentra van Kids Society Erica. De medewerkers doen hun best om u en uw kinderen zo goed mogelijk volgens de gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of daarover klachten heeft, zijn de medewerkers graag bereid met u te praten om samen tot een oplossing te komen.

En toch lukt dat soms niet.

Om u in de gelegenheid te stellen uw klacht verder te laten onderzoeken heeft Kids Society Erica een interne klachtenprocedure ontwikkeld.

Bij wie moet ik mijn klacht indienen?

Als de medewerker de klacht niet kan wegnemen kunt u contact opnemen met de manager. Ook als er sprake is van:

- herhalingen van uitingen van ongenoegen of ontevredenheid
- klachten over het functioneren van de betrokken medewerker
- het functioneren van een ander lid van de pedagogisch medewerkers
- de (niet) plaatsing van kinderen
- het (niet) hanteren van plaatsingscriteria
- de accommodatie

wordt u verzocht contact op te nemen met de manager.

Heeft u klachten over het algemeen beleid en de algemene organisatie, over de dienstverlening door de medewerkers van het Servicebureau of over de hoogte, berekening en toepassing van tarieven en premies, verzoeken wij uw klacht in te dienen bij de manager Servicebureau.

Hoe moet ik mijn klacht indienen?

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen. Vindt u het moeilijk om uw klacht te verwoorden dan kan de manager u helpen de klacht te formuleren. Wij vragen u uw klacht zo volledig en gedetailleerd mogelijk te omschrijven. Het verdient de voorkeur dat u tevens aangeeft wat voor u de oplossing zou zijn en welke stappen u reeds heeft ondernomen om tot deze oplossing te komen.

Uiteraard dient de schriftelijke klacht te worden ondertekend en gedagtekend en aan de manager – bij voorkeur – persoonlijk worden afgegeven of toegezonden.

En wat gebeurt er dan met mijn klacht?

U krijgt allereerst een ontvangstbevestiging van de manager en hij/zij zal de klacht in behandeling nemen en onderzoeken. Er wordt een klachtendossier aangelegd. Uiteraard wordt – indien de klacht zich tegen een persoon richt – de medewerker gevraagd naar zijn/haar reactie op de klacht.

U zult binnen één week na ontvangst van uw klacht een uitnodiging ontvangen voor een gesprek met de manager. U wordt dan in de gelegenheid gesteld om u verhaal nogmaals te vertellen en u zult geïnformeerd worden over de reactie van de betrokken medewerker.

Indien de klacht zich tegen een persoon richt zal u gevraagd worden deel te nemen aan een bemiddelend gesprek. Uiteraard hopen we dat de klacht in dit gesprek alsnog naar ieders tevredenheid wordt opgelost.

Wat gebeurt er als een bemiddelend gesprek geen oplossing biedt?

De manager zal in dat geval een oordeel geven over de klacht en zijn/haar mening over de verdere afdoening. Hij/zij legt het complete dossier met bijlagen ter fiattering voor aan de directeur binnen twee weken na ontvangst van de klacht. De directeur kan komen tot een nader onderzoek van de klacht, een ander oordeel over de klacht en/of andere afdoening van de klacht of in het andere geval haar fiat geven aan het oordeel van de manager.

De manager zal u en – indien de klacht zich tegen een persoon richt – de medewerker schriftelijk uiterlijk binnen 6 weken informeren over de uitkomst van het onderzoek, het beslissend oordeel over de klacht en eventueel te nemen c.q. genomen maatregel of actie. U wordt tijdens de gehele procedure op de hoogte gehouden over de afwikkeling van de klacht.

Wat moet ik doen als ik het niet eens ben met de uitkomst van het onderzoek?

Als u zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling en uw klacht of geschil is uiteindelijk niet weggenomen dan kunt u dit geschil indienen bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Wanneer kan ik een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- Kids Society Erica niet binnen zes weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht;
- De ouder en Kids Society Erica het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- Kids Society Erica geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij Geschillencommissie als in redelijkheid niet van ouders worden verlangd dat zijn onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kids Society Erica indienen. Dit kan bijvoorbeeld zijn 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.

Hoe kan ik de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen bereiken?

Contact opnemen met de Geschillencommissie kan via de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl of via telefoonnummer 0900-1887 (€ 0,20 per gesprek). Correspondentie via de post kan gestuurd worden naar Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag. Het bezoekadres van de Geschillencommissie is Bordewijklaan 46 in Den Haag.

Tenslotte

Uiteraard betreuren wij het dat u een klacht heeft. Toch hopen we met het volgen van onze interne klachtenprocedure u dusdanig van dienst te zijn dat u klacht alsnog naar ieders tevredenheid kan worden opgelost.

Met vriendelijke groet,
Kids Society Erica

Naam leidinggevende
Functie leidinggevende