

Bijlage – Klachtenprocedure

Kinderdagverblijf Het Landhuisje



1. Inleiding

Kinderdagverblijf Het Landhuisje hecht veel waarde aan een goede samenwerking met ouders en verzorgers. Open communicatie, vertrouwen en respect vormen de basis van onze opvang.

Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat ouders of verzorgers ergens ontevreden over zijn. Wij vinden het belangrijk dat klachten serieus worden genomen en zorgvuldig worden behandeld. Door klachten bespreekbaar te maken kunnen wij leren van ervaringen en de kwaliteit van onze opvang blijven verbeteren.

In deze klachtenprocedure staat beschreven hoe ouders een klacht kunnen melden en hoe deze binnen Het Landhuisje wordt behandeld.

2. Wat verstaan wij onder een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over bijvoorbeeld:

- de opvang of verzorging van een kind
- het handelen van een pedagogisch medewerker
- de communicatie met medewerkers
- de organisatie van de opvang
- de veiligheid of het welzijn van kinderen
- de uitvoering van het pedagogisch beleid

Klachten kunnen betrekking hebben op een individuele situatie of op de algemene gang van zaken binnen de kinderopvang.

3. Stappenplan bij klachten

Wij vinden het belangrijk dat klachten eerst binnen de organisatie besproken worden. In veel gevallen kan een gesprek zorgen voor verduidelijking of een oplossing.

Stap 1 – Bespreken met de pedagogisch medewerker

Wanneer een ouder een klacht heeft, vragen wij om deze eerst te bespreken met de pedagogisch medewerker van de groep.

De pedagogisch medewerker luistert naar de klacht en probeert samen met de ouder tot een oplossing te komen.

Stap 2 – Bespreken met de leiding

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost of wanneer ouders dit prettiger vinden, kan de klacht worden besproken met de leiding van Het Landhuisje.

Dit kan bij:

- de hoofdleidster
- of de directie

De leiding zal de klacht onderzoeken, betrokken medewerkers spreken en samen met de ouder zoeken naar een passende oplossing.

Stap 3 – Schriftelijke klacht

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost in een gesprek, kan de ouder een schriftelijke klacht indienen bij de directie.

De klacht kan worden ingediend via:

Kinderdagverblijf Het Landhuisje

Kaya Prinses Marie 6

Kralendijk, Bonaire

E-mail: info@hetlandhuisjebonaire.com

In de klacht wordt bij voorkeur vermeld:

- naam van de ouder
- naam van het kind
- datum van de klacht
- een duidelijke omschrijving van de klacht

Na ontvangst van de klacht wordt deze zorgvuldig onderzocht.

4. Termijn van afhandeling

Kinderdagverblijf Het Landhuisje streeft ernaar klachten zorgvuldig en binnen een redelijke termijn te behandelen.

Daarbij hanteren wij de volgende richtlijnen:

- Binnen 5 werkdagen ontvangt de ouder een bevestiging van ontvangst van de klacht.

- De klacht wordt onderzocht door de leiding van de organisatie.
- Indien nodig worden betrokken medewerkers gehoord en wordt aanvullende informatie verzameld.
- Binnen 4 weken ontvangt de ouder een inhoudelijke reactie.

Wanneer meer tijd nodig is voor een zorgvuldige behandeling, wordt de ouder hierover geïnformeerd.

5. Vertrouwelijkheid

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht worden geïnformeerd.

Wij gaan zorgvuldig om met persoonlijke gegevens van ouders, kinderen en medewerkers.

6. Klachtenregistratie

Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd door de directie.

In de registratie worden de volgende gegevens opgenomen:

- datum van ontvangst van de klacht
- aard van de klacht
- betrokken medewerkers
- genomen stappen in de behandeling
- uitkomst van de klacht
- eventuele verbetermaatregelen

De klachtenregistratie wordt gebruikt om patronen te signaleren en waar nodig verbeteringen door te voeren binnen de organisatie.

7. Externe klacht

Kinderdagverblijf Het Landhuisje streeft ernaar klachten in goed overleg met ouders op te lossen. In de meeste gevallen lukt dit door samen in gesprek te gaan.

Wanneer een klacht echter niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunnen ouders zich wenden tot een externe instantie die toezicht houdt op kinderopvang op Bonaire.