

## **Protocol : Klachtenprocedure ouders/verzorgers**

### **Wat te doen als een ouder niet tevreden is....**

#### **Inleiding**

Harlekijn Opvang en Dienstverlening wil een organisatie zijn waar de ouder en het kind zich op zijn gemak voelt en tevreden is. De peuteropvang en BSO heeft een cultuur waarbinnen iedereen elkaar kan aanspreken op gedrag en op zaken die om verbetering vragen. Daarom is het belangrijk dat u als ouder weet bij wie u moet zijn als u vragen, opmerkingen, gevoelens van ongenoegen of klachten heeft.

Tijdens de dagelijkse opvang van uw kind kunnen zich voorvallen voordoen waar u het niet mee eens bent, of worden er beslissingen genomen waar u vraagtekens bij zet. Meestal wordt in overleg met de pedagogisch medewerkers en/of directie de juiste toedracht toegelicht en wordt er een aanvaardbare oplossing gevonden voor uw vragen.

Deze klachtenprocedure is vooral bedoeld, wanneer u via de informele weg niet tot een oplossing komt en u van mening bent dat uw klacht geformaliseerd moet worden, zodat er door meerderen naar uw klacht gekeken wordt. Uw klachten zien wij niet alleen als een uiting van ongenoegen, maar als een kans om te leren en te vernieuwen en/of te verbeteren binnen onze organisatie. Alle klachten die worden ingediend via het interne klachten formulier zullen behandeld worden door de directeur.

Naast de interne klachtenprocedure is Harlekijn Opvang en Dienstverlening ook verbonden aan de Nationale Geschillencommissie Kinderopvang ([klachtenloket-kinderopvang.nl](http://klachtenloket-kinderopvang.nl)). Van deze klachtenprocedure kan men gebruik maken wanneer er binnen de organisatie geen oplossing gevonden kan worden voor de ontstane meningsverschillen.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Al onze klanten kunnen een klacht indienen. Hieronder verstaan wij ouders en of verzorgers van de kinderen die een opvang van Harlekijn Opvang en Dienstverlening bezoeken.

### **Waarover kan ik een klacht indienen?**

Iedereen kan een klacht indienen over een handeling of beslissing van de opvang, waarvan uw kind of uzelf nadeel ondervindt. Maar ook als u van mening bent dat de opvang in gebreke is gebleven, kunt u een klacht indienen. Een klacht kan gaan over de verzorging, het spelmateriaal, de activiteiten, het functioneren van een van de medewerkers, de huisregels, het plaatsingsbeleid, de financiële afhandeling, of de communicatie. Kortom over alle aspecten die te maken hebben met de opvang van uw kind.

### **Bij wie kan ik terecht met een klacht?**

Wij verzoeken u om uw klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Mocht u niet tot een oplossing komen met de medewerker, kunt u als vervolgstap een gesprek aangaan met de directie. Mocht dit gesprek niet tot de oplossing komen die u had verwacht, verzoeken wij u via het klachtenformulier uw klacht schriftelijk in te dienen. Zodat we voor een goede afhandeling van deze klacht kunnen zorg dragen. Op deze wijze kunnen wij garant staan voor een goede afhandeling van uw klacht. Het klachtenformulier is digitaal beschikbaar op <http://harlekijnmaasland.nl/informatie/klachtenprocedure/> Niet alle klachten behoeven een formele schriftelijke procedure. Het is aan u om eerst de klacht te bespreken met de betrokken medewerker. Wij adviseren u met de volgende klachten bij desbetreffende medewerker langs te gaan:

#### **Bij de teamleiding (Mevr. Cecile van Steekenburg-Barendrecht) kunt u terecht met de volgende klachten:**

- functioneren van de pedagogisch medewerksters en of de kinderen
- informatieverstopping over het kind
- activiteiten die er gedaan worden met de kinderen
- hygiëne en verzorging van de kinderen
- accommodatie en spelmateriaal

#### **Bij de directeur (Dhr. Sander van Steekenburg) kunt u terecht met de volgende klachten:**

- procedures binnen een groep
- functioneren van een van de medewerkers
- aanname en plaatsingsbeleid
- financiële zaken
- algemeen beleid van de organisatie

### **Hoe wordt de klacht afgehandeld?**

- Wanneer u in onderling overleg met de medewerker van Harlekijn Opvang en Dienstverlening niet tot een oplossing van uw klacht bent gekomen, kunt u het klachtenformulier invullen.
- Dit klachtenformulier wordt verstuurd aan de directie, die de verdere afhandeling van de klacht coördineert.
- De directie, teamleiding en oudercommissie bespreken de klacht.
- Binnen 6 weken (rekening houdende met de aard ervan) krijgt u een schriftelijke en met redenen omklede reactie welke stappen er ondernomen worden om uw klacht op te lossen en binnen welke redelijke termijn.
- Alle gesprekken en afspraken rondom deze klachtenafhandeling worden schriftelijk vastgelegd en geaccordeerd door beide partijen.
- Eenmaal per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en besproken in de eerstvolgende gezamenlijke vergadering van de directie en de oudercommissie. Naar aanleiding hiervan kan bijvoorbeeld besloten worden om het beleid bij te stellen. Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de medewerkers, dan wordt desbetreffende medewerker in de gelegenheid gesteld om ook een schriftelijke of mondelinge reactie te geven. In bijzijn van de directie wordt de mogelijkheid geboden om in elkaars aanwezigheid beide standpunten toe te lichten.

### **De Geschillencommissie**

Het kan voorkomen dat u behoefte heeft om uw klacht bij een externe instelling neer te leggen voor een uitspraak of advies. De Geschillencommissie Kinderopvang geeft de mogelijkheid aan ouders, OC en kinderdagverblijven om een klacht in te dienen. De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke en deskundige landelijke commissie die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven en buitenschoolse opvang. Op <http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/> vindt u alle informatie en de formulieren om uw klacht in te dienen.