



Klachtenprocedure Kinderopvang De Geheime Tuin

De Geheime Tuin stelt het op prijs als een klacht wordt gemeld bij de direct betrokkenen en hun leidinggevende. Tevens staat het de ouders en de oudercommissies vrij om zich direct tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang te wenden waar De Geheime Tuin bij is aangesloten.

Een incidentele, mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid (klacht) van ouders over het pedagogisch handelen en/of de dienstverlening door een medewerk(st)er van de organisatie dient in direct contact tussen klager en de medewerk(st)er snel en correct tot beider tevredenheid te worden afgehandeld. Dit is niet altijd makkelijk, maar is wel effectief en belangrijk voor de vertrouwensrelatie. De medewerk(st)er kan in bovengenoemd geval volstaan met het mondeling informeren van de leidinggevende. Deze maakt hiervan een schriftelijke aantekening, met vermelding van eventueel genomen maatregelen of acties.

Kan de medewerk(st)er de bovengenoemde mondelinge klacht niet wegnemen, dan wordt de klager door de medewerk(st)er verwezen naar de leidinggevende. De leidinggevende verzoekt de klager de klacht op schrift te stellen en in te dienen of voert een telefoongesprek waarbij aantekeningen worden gemaakt. Mocht de klager niet bij machte zijn om zijn of haar klacht schriftelijk te formuleren dan is de leidinggevende verplicht om daarbij te helpen. De leidinggevende bevestigt schriftelijk per omgaande de ontvangst van de klacht en geeft hiervan een afschrift met een kopie van het klachtenformulier aan de medewerk(st)er tegen wie de klacht is gericht. De op schrift gestelde klacht wordt in beginsel in behandeling genomen en onderzocht door de betreffende leidinggevende, tenzij in overleg een andere collega-leidinggevende hiermee wordt belast.

De leidinggevende nodigt de klager eventueel binnen twee weken na ontvangst van de klacht uit voor een mondeling gesprek. Zo nodig kan de leidinggevende aanvullende relevante informatie van derden betrekken. Deze brengt, indien de klacht zich tegen een persoon richt, dit ter kennisneming van de betrokken medewerk(st)er.

Indien de klacht zich tegen een persoon richt, legt de leidinggevende tijdens het gesprek met de klager de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek, tussen de klager en de betrokken medewerk(st)er, in aanwezigheid van de leidinggevende. Vindt er geen bemiddelend gesprek plaats of leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht, dan geeft de leidinggevende zijn of haar oordeel over de klacht en zijn of haar mening over de verdere afdoening (maatregelen en/of acties) aan op het klachtenformulier. De leidinggevende legt vervolgens het klachtenformulier met bijlagen ter fiattering voor aan de directie. Het resultaat dient binnen twee weken na het eerste gesprek kenbaar gemaakt te worden aan de klager.

Kan de klager zich niet vinden in de beslissing van De Geheime Tuin over het ingediende bezwaar dan kunt u uw klacht richten aan:

Het Klachtenloket Kinderopvang: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>

of aan de Geschillencommissie Kinderopvang: www.degeschillencommissie.nl



Ouders en oudercommissies kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer:

- De organisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd;
- De ouders of oudercommissie en de organisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- De organisatie geen adequate klachtenregeling heeft;
- Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in alle redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan;
- Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.