

Peutertuin Dol-fijn

Reglement interne klachtenprocedure.

Art.1

Het indienen van een klacht

1.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- ouders en verzorgers
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger
- zijn of haar nabestaanden
- natuurlijke personen die door de ouders zijn gemachtigd.

1.2 De klager is ten allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken

1.3 Hoewel de klager gerechtigd is de klacht in te dienen bij de door hem/haar gewenste persoon worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- ##### 1.4 Bij de peuterjuf in te dienen klachten betreffen de kinderen, huisregels en activiteitenprogramma, accommodatie, spelmaterialen en hygiëne.
- Bij de coördinator in te dienen klachten betreffende procedures binnen een groep, het functioneren van de medewerkers, aanneme en plaatsingsbeleid van de speelzaal, openingstijden, algemeen beleid, tarieven en nota's.

Art.2

Behandeling van de klacht

2.1 De medewerker die de klacht ontvangt is verantwoordelijk voor een tijdige reactie aan de klager, al dan niet in overleg met de coördinator.

2.2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, overhandigt de klager, indien gewenst, het interne klachtenformulier, laat dit invullen en maakt

van de klacht en de afhandeling ervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de klager en de Dol-fijn.

- 2.3. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens schriftelijk indienen bij de coördinator. De medewerker maakt de klager hierop attent. De coördinator zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling.
- 2.4 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste 3 weken , wordt de klacht bij een hogere geleding ingediend, dan geldt opnieuw een termijn van 3 weken. Zolang de klager zijn klacht niet heeft ingediend bij een hogere geleding, dan is de klacht kennelijk opgelost. De medewerker die de klacht in ontvangst heeft genomen, informeert de klager op dit punt.
- 2.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk zijn standpunt toe te lichten. Bovendien worden de beklagde en de klager in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen of indien één van de partijen hierom vraagt.
- 2.6 Uiterlijk 6 weken na het indienen van de klacht zal de ouder een schriftelijke en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt worden. Ook zal aan de ouder worden meegedeeld welke maatregelen worden genomen en op welke termijn deze zullen worden gerealiseerd.
- 2.7 De klager kan, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure, zijn klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang

www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang, waar de Dol-fijn bij aangesloten is.

Art.3

Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aangewezen persoon.

Art.4

- 4.1 De coördinator kan, ter beoordeling van de klacht, nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij derden. Betrokkenen dienen hiervan op de hoogte te worden gesteld en om toestemming te worden gevraagd, indien het inwinnen van informatie hun privacy betreft.
- 4.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door degene die deze informatie inwint. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 4.3 Degene die de informatie in verplicht alle bescheiden en/of informatie betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Art.5

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Art.7

Eenieder is tot geheimhouding verplicht over de betreffende gegevens en de informatie die hem/haar ter kennis is gesteld. Dit geldt ook voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Art.8

Bekendmaking klachtenregeling

Peutertuin Dol-fijn brengt de klachtenregeling op gepaste wijze onder de aandacht van de ouders/verzorgers.

Art.9

Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding van het reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de coördinator van de Dol-fijn en is per 1 januari 2013 in werking getreden.

