



Klachtenreglement Kindercentrum Ikky

Kindercentrum Ikky heeft als doel om de opvang van uw kind zo goed mogelijk aan te bieden. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent en dat aan ons wilt laten weten. Als klant van Kindercentrum Ikky heeft u het recht om een klacht in te dienen als u ergens niet tevreden over bent. Dit is bij wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid aan ons kenbaar kunt maken.

Wensenformulier

Wij zijn een lerende organisatie en horen het daarom altijd graag van u als u ideeën, tips of opmerkingen heeft. Wij staan altijd open voor ideeën of suggesties die ons aanbod nog beter kunnen maken. Heeft u verbeterpunten? Dan kan dit worden doorgegeven via de mail, aan ons persoonlijk of telefonisch.

Onvrede/klacht

Bent u ontevreden over een medewerker of over andere zaken binnen Ikky, dan kunt u dit uiteraard altijd persoonlijk aan ons laten weten. Wij zullen altijd samen met u proberen een oplossing te vinden. Heeft u een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van een mail.

Interne- en externe klachtenprocedure

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde die de Geschillencommissie stelt. Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan heeft u de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Dit is een externe klachtenprocedure. Er zijn echter situaties waarin een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend, bijvoorbeeld als het gaat om een klacht over intimidatie. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Voor advies, informatie en bemiddeling kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Bij het klachtenloket wordt gekeken of de klacht alsnog kan worden opgelost voordat hij officieel wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Interne klachtenprocedure

Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld

De klachtenprocedure, is bedoeld voor alle klanten van Kindercentrum Ikky. Oudercommissies kunnen ook bij klachten van de klachtenprocedure gebruik maken. Mocht een oudercommissie een klacht hebben over een van de onderwerpen waar de oudercommissie adviesrecht over heeft, dan kunnen zij met deze klacht terecht bij de Klachtenkamer. Dit is een speciale externe klachtencommissie voor oudercommissies.

Waar kunt u terecht met uw onvrede/ klacht?

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij is voor u het eerste aanspreekpunt. U kunt dit uiteraard doen tijdens de breng en haaltijden van uw kind, maar u kunt hiervoor ook een afspraak maken met de pedagogisch medewerker.

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de operationeel manager van Kindercentrum Ikky.

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering of de plaatsing van uw kind dan kunt u een mailtje sturen naar info@ikky.nl.

Schriftelijk klacht indienen

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel kenbaar te maken via het contactformulier op de website of via het algemene mailadres info@ikky.nl. De klacht komt dan binnen bij het management, die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaakt.

De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht

Het management ontvangt de klacht en zorgt dat deze terecht komt bij de verantwoordelijke medewerker. U wordt uitgenodigd voor een gesprek met als doel om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Het gesprek vindt binnen 2 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Wij bevestigen schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek en eventuele maatregelen die zijn afgesproken zullen ook schriftelijk worden bevestigd. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan wordt er een rapport opgesteld waarin de situatie, de aangedragen oplossingen en termijn waarop terugkoppeling wordt gegeven.

Het management geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien het management de klacht als niet gegrond beoordeelt, wordt dit schriftelijk teruggekoppeld. De behandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.

Het management zorgt dat de klacht en de afhandeling binnen het team worden besproken. Eventuele afspraken om herhaling te voorkomen worden tevens binnen het team besproken. De klachten worden ook besproken met de oudercommissie. Jaarlijks vindt er een inventarisatie plaats van de klachten in dat lopende jaar. Van hieruit wordt ook weer bekeken of er verbeteracties kunnen worden ingezet.

Externe klachtenprocedure

Bent u niet tevreden over de beslissing van het management, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op www.geschillencommissie.nl.