



Interne klachtenregeling Kindercentrum Arth

1. Doel en reikwijdte

Deze regeling beschrijft hoe Kindercentrum Arth klachten van ouders en verzorgers behandelt, registreert en afrondt. De regeling geldt voor alle opvangvormen en locaties van Kindercentrum Arth. Bij “ouder” wordt ook de wettelijke vertegenwoordiger bedoeld.

2. Begrippen

Klacht: iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een handeling, nalaten, besluit of bejegening door medewerker(s) of organisatie.

Klager: ouder of verzorgende die de klacht indient.

Beklaagde: medewerker of onderdeel van de organisatie waar de klacht over gaat. Houder: [naam houder of rechtspersoon].

Klachtenfunctionaris: de door de houder aangewezen persoon die de procedure bewaakt.

Oudercommissie: de oudercommissie van de locatie indien aanwezig.

3. Indienen van een klacht

3.1 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de mentor, de locatiemanager of rechtstreeks bij de houder.

3.2 Voorkeurskanaal voor schriftelijke klachten: e-mail [e-mailadres], via KidsKonnnect, of per brief naar [postadres].

3.3 Vermeld in ieder geval: naam en contactgegevens, naam van het kind, datum of periode, beschrijving van de klacht en eventuele gewenste oplossing.

3.4 Een klacht kan ook namens de ouders door een gemachtigde worden ingediend met schriftelijke volmacht.

4. Ontvangstbevestiging en termijnen

4.1 De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met naam van de behandelaar, het globale vervolg en de verwachte doorlooptijd.

4.2 De organisatie handelt de klacht zo spoedig mogelijk af. Uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst ontvangt de klager een schriftelijk en gemotiveerd oordeel. Als meer tijd nodig is, krijgt de klager tijdig bericht met reden en nieuwe datum.

5. Behandeling van de klacht

5.1 De klachtenfunctionaris of locatiemanager onderzoekt de klacht en past hoor en wederhoor toe.

5.2 Indien wenselijk kan een bemiddelingsgesprek worden voorgesteld.

5.3 Als de klacht over een persoon gaat, wordt deze in de gelegenheid gesteld te reageren.

5.4 Er wordt beoordeeld of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is en welke maatregelen worden genomen.

5.5 Het schriftelijke oordeel bevat de bevindingen, de conclusie, eventuele maatregelen en termijnen.

6. Vertrouwelijkheid, zorgvuldigheid en bescherming

6.1 Met alle gegevens wordt vertrouwelijk omgegaan. Dossiers zijn slechts toegankelijk voor direct betrokkenen en worden conform AVG bewaard.

6.2 Niemand mag nadelige gevolgen ondervinden van het indienen van een klacht te goeder trouw.

6.3 Indien sprake is van een mogelijke veiligheids- of meldcode-situatie, volgt de organisatie de daarvoor geldende protocollen.



036 - 53 8081 500



Regentesseweg 1
1312 AA Almere



info@kcarth.nl



www.kcarth.nl



7. Registratie en analyse

7.1 Klachten worden geregistreerd in een intern klachtenregister met datum, onderwerp, afhandeling en uitkomst.

7.2 Dossiers worden minimaal 2 jaar bewaard tenzij wet of vergunning andere termijnen voorschrijft.

7.3 Jaarlijks analyseert de houder de klachten ter verbetering van kwaliteit en bespreekt bevindingen in team overleggen en met de oudercommissie indien van toepassing.

8. Rol van de oudercommissie

8.1 De oudercommissie kan signalen of klachten over de toepassing van haar adviesrechten rechtstreeks voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. 8.2 De interne klachtenregeling is openbaar en wordt met de oudercommissie gedeeld. Bij wijzigingen wordt de oudercommissie geïnformeerd en om advies gevraagd waar van toepassing.

9. Externe ondersteuning en geschillen

9.1 Als interne afhandeling niet leidt tot een oplossing of als de 6-wekentermijn is verstreken, kan de ouder kosteloos terecht bij de Geschillen Commissie Kinderopvang voor informatie, advies en bemiddeling.

9.2 De ouder kan een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit moet binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Kindercentrum Arth. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

9.3 Kindercentrum Arth is aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang.

10. Bijzondere situaties

10.1 De ouder kan zich in redelijkheid direct tot de Geschillencommissie wenden zonder eerst intern te klagen als interne afhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden of dat niet van de ouder kan worden verlangd.

10.2 Bij klachten die acuut risico voor veiligheid of gezondheid betreffen, kan de houder direct maatregelen treffen.

11. Communicatie en publicatie

11.1 De regeling is beschikbaar via de website www.degeschillencommissie.nl

11.2 In de plaatsingsovereenkomst en het ouderhandboek wordt naar deze regeling verwezen.

11.3 Contactgegevens voor klachten: de directie, info@kcarth.nl, 0621646734.

12. Inwerkingtreding en beheer

12.1 Deze regeling treedt in werking op 1-10-24 en vervangt eerdere versies.

12.2 De houder is verantwoordelijk voor het beheer en de actualiteit van de regeling en toetst deze periodiek.



036 - 53 8081 500



Regentesseweg 1
1312 AA Almere



info@kcarth.nl



www.kcarth.nl