

Klachtenregeling

Deze regeling heeft als doel klachten volgens een bepaald protocol te behandelen zodat ouders de zekerheid hebben dat de klacht door de Stichting Kinderopvang Rolde zorgvuldig zal worden behandeld.

Procedure: (hierbij wordt aangemerkt dat een klager ook zonder dit protocol te volgen, direct haar klacht kan voorleggen aan de klachten/geschillencommissie).

- De ouders bespreken een klacht die gaat over het gedrag van de leidster of het gebeuren op de groep mondeling met de desbetreffende groepsleidster(s).
De groepsleidster(s) zullen deze klacht in overleg met de ouders op een voor beide partijen bevredigde wijze trachten af te handelen.
- Wanneer de klacht naar het oordeel van de klager niet op een bevredigde wijze is afgehandeld, of wanneer de klacht de organisatie betreft, dan kan de ouder zich wenden tot het locatiehoofd.
- Het locatiehoofd tracht de klacht samen met desbetreffende leidster(s) en ouders op te lossen.
- Wanneer de klager zijn/haar klacht niet op een bevredigende manier afgehandeld ziet, kan hij/zij de klacht indienen bij de directeur van de Stichting Kinderopvang Rolde.
- De formele klacht wordt tijdig en wel binnen twee maanden nadat de ouders de gebreken hebben geconstateerd, schriftelijk ingediend bij de directeur. Zij zal alsnog trachten deze klacht naar tevredenheid af te handelen.
- Indien de formele klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat voorgelegd kan worden aan de Geschillencommissie of de Klachtencommissie Kinderopvang. De klacht dient in dat geval schriftelijk te worden voorgelegd aan één van deze commissies. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend die van de klachtencommissie is van adviserende aard.
De geschillencommissie brengt kosten in rekening en behandelt met name op geld waardeerbare klachten terwijl de klachtencommissie veelal bejegeningklachten voorgelegd krijgt.
- Een extern klachtenreglement van de Klachtencommissie Kinderopvang is op verzoek te verkrijgen bij de administratie van de Stichting Kinderopvang Rolde, of te downloaden van www.klachtKinderopvang.nl.
- Meer informatie over de Geschillencommissie kunt u vinden op de site www.sgc.nl.