

Klachtenregeling CompaNanny

CompaNanny heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenregeling voor ouder(s), verzorger(s) opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur bespreek je een probleem of klacht eerst met de direct betrokkene(n). Een rustig gesprek kan vaak al veel oplossen.

Als dit gesprek niet leidt tot een goede oplossing, kun je de klacht indienen bij de Vestigingsmanager. Levert dat naar jouw oordeel niet voldoende op, dan kun je de klacht schriftelijk indienen op het hoofdkantoor van CompaNanny Nederland bij onze klachtencoördinator via klachtencoördinator@compananny.nl. De klachtencoördinator draagt zorg voor het doorsturen van de klacht naar de juiste afdeling of betrokkenen binnen de organisatie. Een formele klacht moet altijd schriftelijk ingediend worden.

Mocht bovengenoemde interne klachtafhandeling niet leiden tot een goede oplossing dan kun je voor informatie, advies en begeleiding terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Een andere route is het aanmelden van het geschil/de klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Voor meer informatie hierover kun je terecht op: <http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>.

Klachtenloket Kinderopvang:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel.: 0900-1877

Waarover kun je een klacht indienen?

Bij wetgeving is geregeld dat je klachten kunt indienen over de werkwijze van de organisatie of van het personeel. Het gaat dan over de manier waarop zaken aangepakt worden of beslissingen genomen worden.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Onjuist handelen door een personeelslid;
- de organisatie van de dienstverlening zoals bereikbaarheid, wachttijden, openingstijden, beschikbaarheid;
- discriminatie op grond van o.a. afkomst, ras, levensovertuiging, seksuele geaardheid of sekse.

Interne klachtenroute

1.1 Wanneer je een klacht hebt, gaat CompaNanny er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene(n) wordt besproken. Het aanspreekpunt is in beginsel de Pedagogisch Medewerker op de groep of de Assistent Leidinggevende. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de Vestigingsmanager. Leiden ook deze gesprekken niet tot een bevredigende oplossing, dan kun je ervoor kiezen om een klacht in te dienen bij de klachtencoördinator.

1.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de melder, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de vestiging en de groep plus een omschrijving van de klacht.

1.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking; de klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling van de klacht

2.1 De klachtencoördinator draagt zorg voor de coördinatie en registratie van de klacht.

2.2 De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

2.3 De klachtencoördinator houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

2.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

2.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

2.6 De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt volgens het termijn van de Wet Kinderopvang binnen 6 weken afgehandeld.

2.7 De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtenroute

3.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

3.2 Ouders/verzorgers kunnen zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien redelijkerwijs niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indienen.

3.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

3.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij CompaNanny, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.