kindercentrum Hansje Stoffel

Klachtenregeling Kindercentrum Hansje Stoffel

Een incidentele, mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid (klacht) van een ouder/verzorger over het pedagogisch handelen en/of de dienstverlening door een medewerk(st)er van Kindercentrum Hansje Stoffel, dient in direct contact tussen klager en de medewerkster snel en correct tot beider tevredenheid te worden afgehandeld.

De medewerk(st)er kan in bovengenoemd geval volstaan met het mondeling informeren van de teamcoördinator. Hij/zij maakt een schriftelijke aantekening, met vermelding van eventueel genomen maatregelen of acties.

Kan de medewerk(st)er de bovengenoemde mondelinge klacht niet wegnemen, dan wordt de klager door de medewerk(st)er verwezen naar de teamcoördinator.

De teamcoördinator verzoekt de klager de klacht op schrift te stellen (zie bijlage) en in te dienen. Mocht de klager niet bij machte zijn om zijn klacht schriftelijk te formuleren dan is de teamcoördinator verplicht om daarbij te helpen. De teamcoördinator bevestigt per ommegaande de ontvangst van de klacht schriftelijk (zie bijlage) en geeft hiervan een afschrift met een kopie van het klachtenformulier aan de medewerkster tegen wie de klacht is gericht.

De op schrift gestelde klacht wordt in beginsel in behandeling genomen en onderzocht door de betreffende teamcoördinator. De teamcoördinator nodigt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht uit voor een mondeling gesprek. Zo nodig kan de teamcoördinator aanvullende relevante informatie van derden betrekken. Deze brengt, indien de klacht zich tegen een persoon richt, dit ter kennisneming van de betrokken medewerk(st)er.

Indien de klacht zich tegen een persoon richt, legt de teamcoördinator tijdens het gesprek met de klager de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek, tussen de klager en de betrokken medewerk(st)er, in aanwezigheid van de teamcoördinator. Leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht of vindt geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de teamcoördinator zijn/haar oordeel over de klacht en mening over de verdere afdoening (maatregelen/acties) aan op het klachtenformulier. De teamcoördinator legt vervolgens het klachtenformulier met bijlagen ter fiattering voor aan het bestuur. Het resultaat dient binnen twee weken na het eerst gesprek kenbaar gemaakt te worden aan de klager.

Kan de klager zich niet vinden in de beslissing van de directie of bestuur over het ingediende bezwaar dan kan overleg plaatsvinden met de Vereniging van Vrije Scholen of een externe bemiddelaar. Kindercentrum Hansje Stoffel is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang in Baarn.

Bijlage 1

Klachtenformulier

Klacht opgenomen op datum : _____

Door : _____

Functie : _____

Naam klager : _____

Adres : _____

Woonplaats : _____

Postcode : _____

Telefoon : _____

E-mail : _____

Naam kind : _____

Groep : _____

Klacht richt zich tegen:

Naam medewerk(st)er : _____

Klacht betreft:

Korte omschrijving (denk aan plaats, datum, tijdstip, waarover handelde het, wie waren erbij aanwezig / betrokken etc., wat is er daarna nog gedaan/gezegd) _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Eventuele andere bescheiden (zoals verklaringen) s.v.p. bijvoegen

Handtekening teamcoördinator ter bevestiging ontvangst

Datum :

Bijlage 2

Voortgang klachtenbehandeling (in te vullen door teamcoördinator)

- ☐ Klacht ontvangen d.d. _____
- ☐ Exemplaar klachtenregeling aan inbrenger klacht uitgereikt d.d. _____
- ☐ Schriftelijke ontvangstbevestiging naar inbrenger klacht d.d. _____
- ☐ Gesprek teamcoördinator met betreffende medewerker d.d. _____
- ☐ Gesprek teamcoördinator met inbrenger klacht d.d. _____
- ☐ Bemiddelend gesprek met inbrenger klacht en medewerker d.d. _____
- ☐ Schriftelijke info aan bestuur betreffende afdoening teamcoördinator d.d. _____

Oordeel teamcoördinator over klacht en mening over afdoening:

_____

_____

_____

_____

_____

- ☐ Bespreking door directeur/bestuur d.d. : _____
- ☐ Afwijkend oordeel na onderzoek door directeur/bestuur: JA / NEE
- ☐ Ontvangst hiervan d.d. : _____
- ☐ Afsluitend onderzoek door : _____

  d.d : _____

Resultaat:

_____

_____

_____

_____

- ☐ Schriftelijke info aan betrokkenen d.d. : _____
- ☐ Opgeborgen in klachtendossier onder nr. : _____

  d.d. : _____
- ☐ Opgeborgen in personeelsdossier d.d. : _____

Bijlage 3.

Brief ter bevestiging ontvangst klacht

- CONCEPT -

kindercentrum
Hansje Stoffel

Delft, 9 april 2010

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw brief d.d. ……waarin u een klacht indient. De klacht is door mij in behandeling genomen en zal afgewerkt worden conform de beschreven klachtenprocedure.

De betrokken medewerk(st)er is gevraagd op uw klacht te reageren. Graag nodig ik u uit voor een bemiddelend gesprek. Bij dat gesprek zullen de volgende personen aanwezig zijn: …….. Ik stel de volgende datum en tijd voor: ……..

Wilt u mij berichten als u op deze datum niet kunt?

Met vriendelijke groet,

(handtekening) Teamcoördinator Kindercentrum Hansje Stoffel

Afschriften t.b.v.
- Intern klachtendossier
- Personeelsdossier
- bestuur