

Klachten

Volgens de wet kinderopvang heeft Kindercentrum Robbedoes een interne klachtenprocedure opgesteld. Hoewel we streven naar uitstekende zorg en hoge kwaliteit, kan het voorkomen dat er tussen ouders, kinderen en pedagogisch medewerkers een klacht ontstaat. Bij kindercentrum Robbedoes worden klachten serieus genomen; we zien ze als leermomenten en kansen voor groei, met als doel de kwaliteit van de kinderopvang verder te verbeteren.

Onze officiële klachtenregeling kent twee vormen:

Interne klachtenregeling:

We moedigen ouders/verzorgers aan om klachten eerst met de direct betrokkenen te bespreken. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan er een officiële klacht schriftelijk bij de Interim manager worden ingediend. De interim manager handelt de klacht af en bij vermoedens van kindermishandeling treedt het protocol voor huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Na behandeling neemt de interim manager contact op met de betrokkene en kan de oudercommissie bij de procedure worden betrokken. Binnen 6 weken na het indienen van de klacht ontvangen ouders een gemotiveerd oordeel en concrete termijnen voor eventuele maatregelen. Meer informatie staat in de interne klachtenregeling op locatie.

Externe klachtenregeling:

Als interne afhandeling niet bevredigend is, kunnen ouders informatie, advies en mediation krijgen van de Geschillencommissie in Den Haag via www.degeschillencommissie.nl.

In bepaalde gevallen is directe indiening bij de Geschillencommissie noodzakelijk:

- De kinderopvang reageert niet binnen 6 weken op de schriftelijke klacht.
- Ouders en de kinderopvang bereiken geen overeenstemming binnen 6 weken.
- De kinderopvang heeft geen adequaat klachtenreglement.

In uitzonderlijke situaties kunnen ouders direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als redelijkerwijs niet van hen kan worden verwacht een klacht in te dienen bij de kinderopvang. Dit geldt bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders vrezen voor nadelige gevolgen van het indienen van hun klacht. De Geschillencommissie beoordeelt per geval of aan deze voorwaarden wordt voldaan.