

Klachtenregeling 't Plusje

Bij 't Plusje werken we hard om ouders tevreden te stellen over de opvang en zorg voor hun kinderen. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat ouders ontevreden zijn over een bepaalde kwestie. Daarom heeft 't Plusje een klachtenprocedure opgesteld, zodat klachten zorgvuldig behandeld kunnen worden.

Aanmelden klacht (intern)

Indien een ouder ontevreden is over onze dienstverlening, verzoeken wij de ouder om dit eerst te bespreken met de medewerker die de ontevredenheid heeft veroorzaakt. Het is echter raadzaam om een afspraak te maken, zodat de medewerker de tijd heeft om naar het verhaal van de ouder te luisteren.

Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt of als de ouder en de medewerker er niet uitkomen, spreken we van een formele klacht. De ouder kan zich met deze formele klacht wenden tot de leidinggevende of directeur. Dit kan ook rechtstreeks.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Ouders kunnen hiervoor gebruikmaken van ons klachtenformulier. Wij zullen de klacht in behandeling nemen, deze zorgvuldig onderzoeken en bespreken met de betrokken medewerker. Binnen 5 werkdagen ontvangt de ouder een tegenbericht van de leidinggevende of directeur, waarin de genomen maatregelen worden toegelicht. We streven ernaar om de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, met een maximale afwikkeltermijn van 6 weken.

Tijdens de behandeling van de klacht wordt de ouder op de hoogte gehouden van de voortgang, dit gebeurt via e-mail. Na afronding van de klachtprocedure wordt, naast een oordeel, ook een plan van aanpak opgesteld waarin de genomen maatregelen binnen een tijdsplan worden vastgelegd.

Aanmelden klacht (extern)

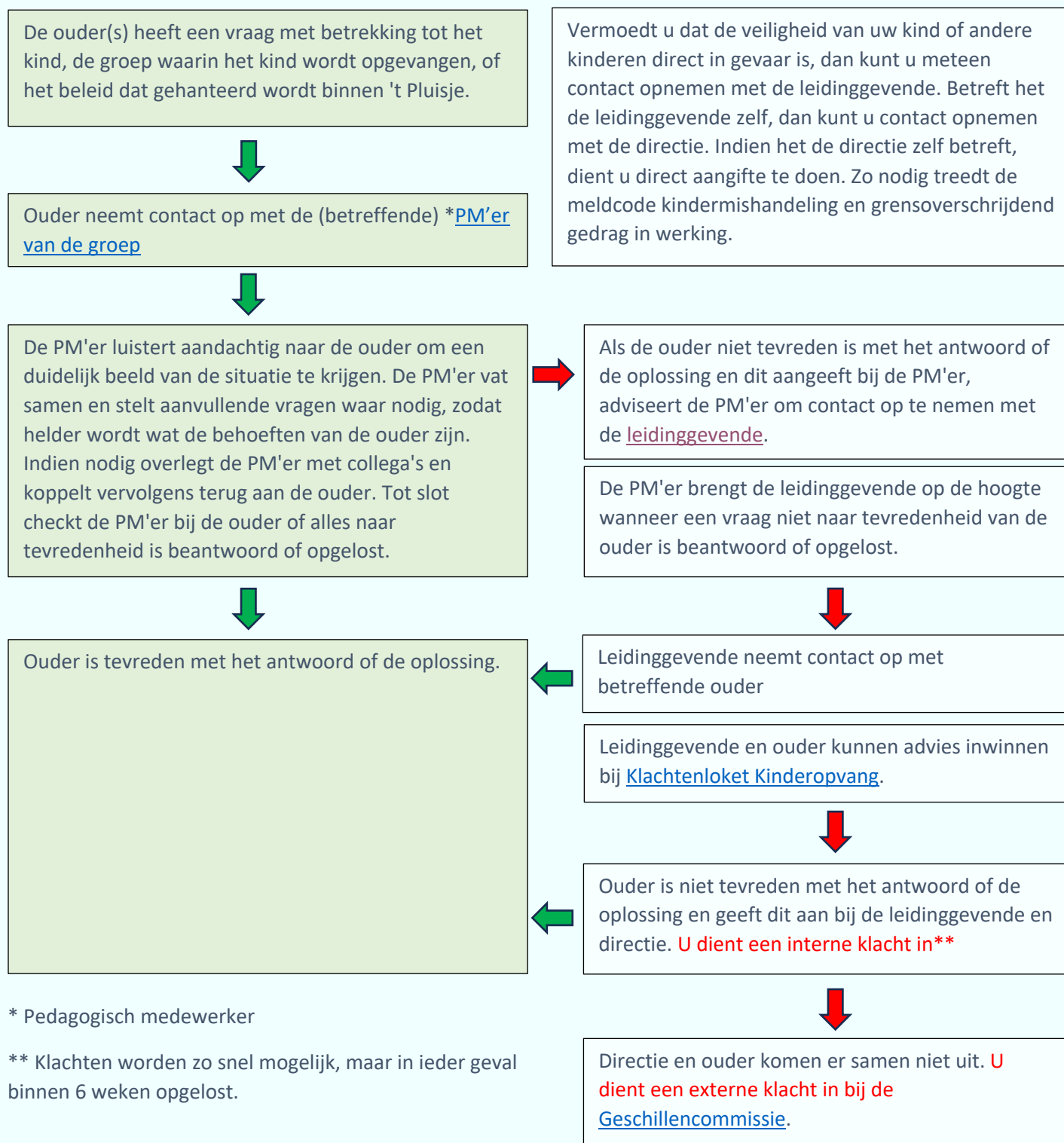
Mocht deze interne procedure niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder zich wenden tot de Geschillencommissie. Een ouder kan er ook voor kiezen om direct contact op te nemen met de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Vanaf 2024 is 't Plusje aangesloten bij de Geschillencommissie. Ouders hebben het recht om een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie biedt oplossingen via informatie, advies, bemiddeling of mediation. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders als de kinderopvangorganisatie. Deze uitspraken kunnen geanonimiseerd worden gepubliceerd op hun website.

Voor meer informatie kunnen ouders terecht op: www.degeschillencommissie.nl en www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

't Plusje voldoet aan de verplichte aansluiting bij de Geschillencommissie, zoals gecontroleerd door de GGD. De registratie van deze aansluiting is te vinden in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP).

Stroomschema klachtenregeling ouders



* Pedagogisch medewerker

** Klachten worden zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 6 weken opgelost.

Daar waar de ouder(s) staat kunt u ook de verzorger(s) lezen.