

Klachten reglement Kindcentrum La Luna

Interne en externe klachten Kindcentrum La Luna(locaties Rood-Zwart, kdv het Maantje en Peutergroep La Luna)

- Geleding 1 groepsleiding
- Geleding 2 Leidinggevende
- Behandeling klacht
- Bijstand
- inzage recht
- Beslissing La Luna
- Geheimhouding
- Vaststelling en wijziging reglement

Interne en externe klachtenregeling Kindcentrum La Luna(locaties Rood-Zwart, KDV het Maantje en, Peutergroep La Luna)

De organisatie binnen onze kinderopvang is onderverdeeld in 2 geledingen waarbij u een klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waarmee u met elke klacht terecht kunt.

Geleding 1

De groepsleiding: Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- functioneren van de groepsleidster en/of kinderen
- de huisregels en tijden
- accommodatie en spelmateriaal
- hygiëne en voeding

Geleding 2

De leidinggevende: bij de leidinggevende kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van :

- procedures binnen Kindcentrum La Luna

- financiële zaken
- het functioneren van medewerkers
- aanname en plaatsingsbeleid
- algemeen beleid

U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van het bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

Ouders/verzorgers van kinderen die gebruik maken van kinderopvang bij Kindcentrum La Luna (locaties Rood-Zwart, kdv het Maantje en Peutergroep La luna). U bent ten alle tijden gerechtigd een klacht weer in te trekken .De klacht moet altijd schriftelijk in gediend worden bij de houder.

Behandeling klacht

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u binnen 2 weken een schriftelijke reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen 2 weken, bij een hogere geleding schriftelijk indienen, zij zal ook binnen 2 weken reageren op uw klacht.

De geleding die uw klacht in ontvangst neemt , maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld schriftelijk haar standpunten toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of dat een der partijen hier om verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de weder partij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachten procedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct u klacht **extern** indienen dan kunt u zich wenden tot de:

De geschillen commissie kinderopvang

Ook kunt u dit doen via het mailadres: degeschillencommissie.nl Kindcentrum La Luna is hierbij aangesloten, als u uw klacht hier aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld. De geschillencommissie, Postbus 90600,2509 LP Den Haag.

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Inzage recht

Klager en beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betreffende stukken in te zien. La Luna houdt de klager (schriftelijk) op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Beslissing La Luna

La Luna stelt de klager binnen 2 weken na indiening van de klacht maar maximaal 6 weken na achtereenvolgende indieningen van de klacht bij de twee geleidingen, schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. La Luna deelt de klager (schriftelijk) mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen aanleiding van de klacht. Zodat de klacht binnen een termijn van 6 weken is opgelost.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Vaststelling en wijziging reglement

Het reglement is vast gesteld door de leidinggevende en oudercommissie. Wijzigingen kan plaats vinden na overleg met de oudercommissie.