

Klachtenprotocol

Kindercentrum

De Morgenster

INHOUD

Inleiding

Een beknopte omschrijving van onze klachtenregeling

Hoe we onze regeling onder aandacht van de ouders brengen

Klachtencommissie 2016

Klachten 2016

Inleiding

Als kinderdagverblijf De Morgenster proberen we zorg van goede kwaliteit te leveren. Toch gaat er soms iets mis of lopen zaken niet zoals de ouder dat verwacht. Dat kan soms aanleiding geven tot klachten. Het is belangrijk dat die klachten worden geuit.

Als een gebeuren vragen oproept bij ouders kan dit doorgaans in een gesprek tussen pedagogisch medewerkster en ouders verhelderd worden. We hebben de indruk dat dit verloopt naar beider tevredenheid. Daarna wordt het onderwerp van dit gesprek door de betreffende pedagogisch medewerkster ingebracht in de teamvergadering zodat we als team kunnen bespreken op welke punten we naar verbetering moeten zoeken.

Een beknopte omschrijving van onze klachtenregeling

Bij wie kan een ouder een klacht indienen?

- 1 degene bij wie de klacht ontstaan is
- 2 de volgeleidster van het kind
- 3 de directeur, Rachel van Dijk directie@morgensterzutphen.nl
- 4 de ouderraad
- 5 het bestuur, Ronald Heusschen rheusschen@upcmail.nl
- 6 externe instanties

Als het contact met de betrokken medewerker(s) niet tot een oplossing leidt of moeilijk of niet mogelijk is kan een ouder contact opnemen met de directeur.

De ouder zal dan uitgenodigd worden voor een gesprek met de directeur. Hiervan wordt een verslag geschreven door de directeur en deze wordt gemaild naar de persoon met de klacht. Als ook dit gesprek niet tot een bevredigend einde leidt voor 1 van de betreffende partijen, of voor beide, zal de ouder gevraagd worden de klacht op papier te zetten zodat deze voorgelegd kan worden aan het bestuur. Dit is mogelijk middels een klachtenformulier die te vinden is op de website van de Morgenster, www.morgensterzutphen.nl. dit formulier dient uiterlijk 2 maanden nadat de klacht door de ouder geconstateerd is ingediend te worden.

Als de behandeling van de klacht niet leidt tot het wegnemen ervan legt de directeur het klachtenformulier en aanvullingen –waaronder een mening over genomen/te nemen maatregelen- ter goedkeuring voor aan het bestuur. Deze hele procedure zal binnen 4 weken afgerond worden. Het bestuur kan beslissen om een klachtencommissie of een externe bemiddelaar in te stellen die de zaak nader zal bekijken en aanbevelingen kan doen. Als de ouder toch, of alsnog behoefte heeft om de klacht elders te melden, dan kan deze zich wenden tot een externe instantie; Geschillencommissie Kinderopvang.

Bij wie kan de ouderraad een klacht indienen?

De ouderraad doorloopt eenzelfde traject en kan uiteindelijk een klacht indienen bij de Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang van de SKK.

Hoe we deze regeling onder aandacht van de ouders brengen

Op de website van de Morgenster staat onder het kopje “inschrijven en prijzen” ons klachten protocol én het klachten formulier.

De ouderraad is mondeling op de hoogte gebracht dat ze door De Morgenster ingeschreven zijn bij de klachtencommissie ouderraden van de MO groep. Ze kunnen gebruik maken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de SKK.

De Morgenster houdt een register bij van alle binnengekomen klachten met vermelding van eventueel genomen maatregelen en acties.

In 2016 is er geen klacht ingediend cq behandeld.

Ook is er in 2015 geen klacht binnengekomen van de ouderraad.

Klachtencommissie 2016

In 2016 is er geen klachtencommissie samengesteld.