



Klachtenreglement Panta Rhei/Panta Paideia BV

Inleiding

Panta Rhei/Panta Paideia BV werkte in het kader van de Wet Kinderopvang reeds met een interne klachtenregeling. Per 1 januari 2016 is deze regeling vereenvoudigd, en beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar met de direct betrokkene. In een volgend stadium kan, als het een situatie op één van de groepen betreft, de locatiemanager, of, als het om een klacht rondom de planning gaat, de leidinggevende stafafdeling benaderd worden.

Leidt dit beide niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend, het liefst per mail bij één van de locatiemanagers, welke bereikbaar zijn op de volgende adressen: m.oosenbrugh@kcpantapaideia.nl/m.volmer@kcpantarhei.nl. Een klacht kan ook schriftelijk middels formulier F 4022.2 ingediend worden, en afgegeven op kantoor of in de brievenbus gedaan. In elk van bovenstaande klachtenprocedures zal de directie op enig moment op de hoogte gebracht/geconsulteerd worden. Mocht deze interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl; of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier.

1. Definities

Organisatie:	Panta Rhei/Panta Paideia BV
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Panta Rhei/Panta Paideia BV
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	
Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Datum actuele versie:	13-12-2015	Autorisatie:	QLics kinderopvang
Datum vorige versie:	09-02-2011	directeur	Pagina: 1/3

Klachtenreglement Panta Rhei/Panta Paideia BV

Hoort bij: Protocolen en richtlijnen

Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch/digitaal' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

- 2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend middels formulier F 4022.2. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Datum actuele versie: 13-12-2015	Autorisatie: directeur	QLics kinderopvang
Datum vorige versie: 09-02-2011		Pagina: 2/3

Klachtenreglement Panta Rhei/Panta Paideia BV

Hoort bij: Protocollen en richtlijnen

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Panta Rhei/Panta Paideia BV, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Datum actuele versie: 13-12-2015	Autorisatie: directeur	QLics kinderopvang
Datum vorige versie: 09-02-2011		Pagina: 3/3