

Klachtenregeling De Witte Tovertuin:

De kwaliteit van de opvang vinden wij zeer belangrijk. Wij vinden het belangrijk dat wanneer u niet tevreden bent, u ons dit laat weten en dat we samen kunnen kijken naar een goede oplossing.

Interne klachtenprocedure

Ons Kindcentrum geeft er de voorkeur aan dat u een evt. klacht in eerste instantie bespreekt met de direct betrokkene. Bij een klacht m.b.t. gedrag van de houder of bij de houder werkzame personen bijv. m.b.t. het gebeuren op de groep legt of het pedagogisch handelen van een medewerkster, legt u uw klacht neer bij de betrokken (pedagogisch) medewerker.

De pedagogisch medewerker probeert in overleg met u, en indien nodig ook tezamen met de groepscoördinator, de klacht op te lossen en rapporteert vervolgens de klacht aan de directie.

Bij een klacht met een administratief karakter bijv. m.b.t. de plaatsingsovereenkomst, neemt u contact op met de directie Mirjam de Wit - Houweling. Zij zal samen met u de klacht oplossen.

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen 2 maanden 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.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder. De directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De directie 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 directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Na afhandeling van de klacht wordt de klacht toegevoegd aan het klachtendossier van het desbetreffende jaar. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd en wordt de GGD en de O.C. d.m.v. het klachtenjaarverslag hierover geïnformeerd. Het klachtenjaarverslag wordt toegevoegd aan de map met documenten die ter inzage voor ouders op ons kindcentrum ligt (Hoofdweg 247).

Externe klachtafhandeling

Mocht 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.

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.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij het kindcentrum aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Voor de logeerboerderij:

Bij Stichting BEZINNZorg vinden wij het erg belangrijk dat de juiste hulp geboden wordt. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, ouder of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg die geleverd wordt of er zijn andere zaken in het contact met uw zorgaanbieder die volgens u anders en/of beter kunnen.

U kunt uw onvrede op verschillende manieren kenbaar maken. De kortste manier is natuurlijk om de klacht direct bespreekbaar te maken met de betrokkene(n). Door met elkaar in gesprek te gaan, worden de meeste problemen al opgelost.

U kunt uw klachten ook mailen naar klachten@bezinnzorg.nl of insturen per post naar: Stichting BEZINNZorg t.a.v. klachtenafdeling Vredeveldseweg 2 9401 CD Assen