

Klachtenprocedure ILO

ILO heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. ILO wil graag opvang van goede kwaliteit bieden. Wij horen het dan ook graag als u ontevreden bent. Bij voorkeur maakt u een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene of een medewerker. Wij gaan ervan uit dat we in een goed gesprek altijd tot een oplossing kunnen komen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een schriftelijke formele klacht ingediend worden. Download het klachtenformulier en e-mail deze ingevuld terug naar info@kinderopvang-ilo.nl. De klacht komt dan bij de locatiemanager terecht. Wij onderzoeken de klacht dan zorgvuldig en proberen deze zo spoedig mogelijk af te handelen. Uiterlijk binnen 6 weken ontvangt u een schriftelijk met redenen omkleed oordeel van ons. In dit oordeel stellen we een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zullen worden. Tussentijds houden we u dan zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.

Mocht de interne klachtafhandeling ook niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u de vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke klachtenloket kinderopvang. Een medewerker van het Klachtenloket zal de klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen. Ook kunt u een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. De klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt het geschil en geeft een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Wij zijn aangesloten bij;

Naam: De Geschillencommissie

Adres: Bordewijklaan 46

Postcode: 2591 XR

Plaats: Den Haag

Telefoonnummer: 070-310 53 10

Website: www.degeschillencommissie.nl

1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang ILO
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang ILO
Locatiemanager:	Degene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst. (Denise Arts of Esther van Baal)
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 kind(eren)
Klacht:	schriftelijke uiting van ongenoegen
Klager:	de ouder die een klacht indient
Klachtenloket Kinderopvang	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/
Geschillen- commissie	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling. https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan 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.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via het klachtenformulier. 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.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

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 3 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 organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Klachtenformulier ILO

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van uw kind :

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?