

# **Klachtenreglement voor ouders**

## **1. Voortraject klacht**

Als jij als ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht hebt, gaat het bestuur van VKDV Dea Dia 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 kun je de klacht bespreken met het bestuur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kun je een klacht indienen.

## **2. Indienen klacht**

2.1 Je dient jouw klacht schriftelijk in te dienen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Je dient de klacht te voorzien van dagtekening, naam en adres, 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. Deze 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 jou als ouder.

3.3 De klachtenfunctionaris houdt je 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 je hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

## **4. Externe klachtafhandeling**

4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heb je de mogelijkheid je te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

- 4.2 Je kunt je rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van jou als ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat jij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij het bestuur van VKDV Dea Dia indient.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kun je de klacht voorgeleggen aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij VKDV Dea Dia, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.