

Protocol Klachtenregeling



**Tinker Bell
Kinderdagverblijven B.V.**

Schoolstraat 38
2712 VC Zoetermeer
Tel 079-3167555
www.tinker-bell.nl

Algemeen

Deze klachtenregeling heeft tot doel een medewerker of een ouder/verzorger¹ een middel te verschaffen om klachten die leven ten aanzien van diverse onderwerpen binnen Tinker Bell te kunnen melden.

Degene die overweegt een klacht in te dienen, wordt geacht, indien de omstandigheden dat redelijkerwijs toelaten, het voornemen tot indiening van een klacht in eerste instantie te bespreken met degene tegen wie de klacht gericht zal zijn. Dit geldt niet voor klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, mishandeling, discriminatie of agressie. Deze klachten kunnen direct bij de directie worden ingediend.

Tevens wordt met deze klachtenregeling beoogd willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling op dit terrein binnen Tinker Bell te voorkomen. Een en ander laat onverlet dat Tinker Bell zich als goed werkgever dient te gedragen en al het mogelijke moet doen om een onjuiste behandeling van medewerkers en ouders/verzorgers in het algemeen te voorkomen.

Begripsbepalingen

Directie: de directeur(en) van Tinker Bell Kinderdagverblijven.

Klager: een medewerker of ouder of een ander persoon die anderszins deel uitmaakt van Tinker Bell Kinderdagverblijven en een klacht heeft ingediend.

Klacht: een klacht over een gedraging dan wel beslissing dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde. Hieronder vallen ook klachten betreffende seksuele intimidatie, mishandeling, agressie, enzovoorts.

Klachtenprocedure

Een klacht dient schriftelijk en ondertekend ingediend te worden bij de directie. Dit kan ook per e-mail gebeuren. Bij een mondelinge klacht wordt de klager erop gewezen dat dit schriftelijk dient te gebeuren en kan er terstond door de ontvanger van de klacht een verslag gemaakt worden dat door de klager wordt ondertekend en waarvan deze een afschrift ontvangt. Een invulformulier hiervoor vindt u op de laatste pagina van dit document.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

De klacht bevat tenminste:

- De naam en het adres van de klager
- De dagtekening
- Een omschrijving van de klacht
- Een duidelijke aanduiding van de aangeklaagde

Zowel degene die een klacht indient als degene die aangeklaagd wordt ontvangt een exemplaar van deze klachtenregeling.

Door het indienen van een klacht als zodanig zal de huidige of de toekomstige positie van de klager/klaagster niet worden benadeeld.

Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht. Daarin wordt gemeld op welke termijn en door wie de klacht afgehandeld zal worden.

¹ In dit document wordt verder alleen gesproken over ouder, maar in dit kader worden ook andere verzorgers bedoeld.

Reactietermijn

De directie verplicht zich om binnen een periode van 4 weken na de ontvangst van de klacht de behandelingsprocedure op te starten, dan wel gesprekken met alle betrokkenen te voeren en hiervan aan alle betrokkenen schriftelijk verslag uit te brengen. Indien door de aard van de klacht of door bijzondere omstandigheden binnen deze termijn niet afdoende kan worden gereageerd, kan de termijn ten hoogste twee maal met vier weken worden verlengd. Van bijzondere omstandigheden is ten minste sprake als de externe geschillencommissie wordt ingeschakeld. De klager ontvangt binnen de lopende termijn van vier weken gemotiveerd schriftelijk bericht omtrent de termijnverlenging.

Geen verplichting tot klachtbehandeling

Tinker Bell is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:

1. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld.
2. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Geschillencommissie

De klager kan ook een klacht indienen bij de externe geschillencommissie.

Dit gebeurt in situaties waarbij een van deze partijen redenen heeft om aan te nemen dat afhandeling van de klacht door de directie niet onbevooroordeeld plaats vindt of het idee heeft dat de klacht onzorgvuldig wordt behandeld.

Deze externe geschillencommissie is de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en is bereikbaar via hun website www.degeschillencommissie.nl

Aansluiting bij de geschillencommissie is wettelijk opgelegd voor kinderdagverblijven miv 1-1-2016.

Tinker Bell Kinderdagverblijven is als zodanig aangesloten bij deze stichting.

De werkwijze van de geschillencommissie alsmede hun procedure en reglement is terug te vinden op hun website

Indien een klacht bij de geschillencommissie Kinderopvang is neergelegd dragen hun zorg voor het verdere verloop van de klacht en alle informatievoorziening.

Sanctie(s)

Afhankelijk van de zwaarte van de klacht kunnen door de directie sancties worden opgelegd aan degene tegen wie de klacht gericht is. De sanctie kan bestaan uit schriftelijke berisping, schorsing, overplaatsing, ontslag, of beëindiging van de ouderovereenkomst.

Binnen 14 dagen na ontvangst van de (eind)verklaring van de geschillencommissie neemt de directie schriftelijk een besluit over eventueel te nemen maatregelen. Daarbij worden geen maatregelen genomen die de klager/klaagster benadelen. Indien de directie een beslissing neemt die geen sanctie inhoudt, terwijl de klacht door de geschillencommissie wel gegrond is verklaard,

dan wel indien door de geschillencommissie maatregelen zijn voorgesteld welke door de werkgever niet worden overgenomen, dient dit uitdrukkelijk en met redenen omkleedt in de beslissing te worden vermeldt. Een afschrift van de beslissing wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.

Intrekken klacht

een klager kan een ingediende klacht op elk moment intrekken, mits dit schriftelijk gebeurd bij degene bij wie de klacht is ingediend of die de klacht in behandeling heeft.

Bericht omtrent intrekking van een klacht wordt door de ontvanger per omgaande doorgegeven aan de directie, de geschillencommissie en de aangeklaagde.

Een ingetrokken klacht blijft buiten verdere behandeling, tenzij de directie om haar moverende redenen anders besluit.

Bekendmaking klachtenregeling

De directie draagt er zorg voor dat het bestaan van deze klachtenregeling bekend is bij alle bij Tinker Bell betrokkenen. De klachtenregeling is voor een ieder die er om vraagt verkrijgbaar en staat op de website van Tinker Bell.

Werkingsduur

De klachtenregeling is in 2004 in werking getreden en geldt voor onbepaalde tijd.

Slotbepaling

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

Zoetermeer 1 januari 2016

Klachtenregistratieformulier Tinker Bell Kinderdagverblijven

Gegevens klager

Naam :
Adres :
Plaats :
Telefoon :

Omschrijving van de klacht:

Dit formulier is naar waarheid ingevuld op.....(datum) .te..... (plaatsnaam)

(Handtekening en naam)

.....