

170321

KINDEROPVANG
ROMI B.V.

EEN KLACHT

Kinderopvang ROMI maakt er werk van! |
Mirjam Mulder

Een klacht?

Kinderopvang ROMI B.V. maakt er werk van!

Kinderopvang ROMI B.V. wil een goede service bieden. Dat geldt ook als ouders een klacht hebben. Het is van belang dat u laat weten als u niet tevreden bent omdat dan aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Bovendien leert de organisatie van gegronde klachten.

Bij wie moet u zijn?

Voor een klacht over het reilen en zeilen bij Kinderopvang ROMI kunt u terecht bij de groepsleiding. Voor klachten over handelingen op het kantoor kunt u terecht bij de betreffende afdeling. U kunt het beste contact opnemen met de medewerker die direct te maken heeft met uw klacht. Een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost. Als u er met de medewerker niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de directie, financieel directeur dhr. R. van de Meent of algemeen directeur mevr. M.C. Mulder of de manager mevr. J. van Veelen. In het bijgevoegd schema kunt u zien in welke volgorde u uw klacht kan indienen.

In de praktijk is gebleken dat het snelst een oplossing wordt gevonden als u een gesprek aangaat met de betreffende medewerker. Maar u kunt uw klacht ook schriftelijk uiten. Schriftelijke klachten moeten altijd ter attentie van de directie van Kinderopvang ROMI B.V. worden gesteld. Een schriftelijke klacht over het kantoor of de groep kunt u sturen naar het volgende adres:

Directie Kinderopvang ROMI B.V., Van Asch van Wijcklaan
57, 8096 AG Oldebroek of mailen naar
m.mulder@kinderopvangromi.nl of info@kinderopvangromi.nl

De klacht dient binnen een maand na ontstaan van de klacht schriftelijk worden ingediend. Deze klacht dient te worden voorzien van datum; naam en adresgegevens van degene met de klacht. Uiteraard dient er een omschrijving op te staan van de klacht; eventueel de naam van een medewerker als het een klacht omtrent een werknemer betreft en de naam van de locatie en type groep(kinderdagverblijf, peuterspeelzaal of buitenschoolse opvang).

Mocht het een klacht omtrent een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan wordt de procedure Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in gang gezet.

De directeur M.Mulder zal de klacht verder in behandeling nemen. U ontvangt een schriftelijke bevestiging hiervan. Bij afwezigheid van mevrouw Mulder zal de manager mevrouw Van Veelen of financieel directeur de heer Van de Meent de klacht afhandelen conform onderstaande werkwijze.

Ondertussen wordt de klacht onderzocht en houdt mevrouw Mulder degene met de klacht op de hoogte van de gang van zaken. Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht kan er besloten worden een verder onderzoek te starten, dit wordt dan ook schriftelijk medegedeeld.

Wanneer het een werknemer aangaat, zal ook hij/zij gelegenheid krijgen om op de klacht te reageren. Dit zal tijdens een gesprek met de directeur plaatsvinden.

Bij financiële kwesties zal ook voor volledige informatie de financieel directeur input geven.

Binnen 6 weken na dagtekening zal de klacht worden afgehandeld en brengt mevrouw Mulder degene met de klacht op de hoogte van de conclusie. Dit zal schriftelijk gebeuren waarin een onderbouwde conclusie wordt omschreven, daarnaast wordt vermeld hoeveel weken men nog nodig acht om eventuele maatregelen te kunnen uitvoeren.

Een klacht over de groep:

groepsleiding



(Manager >) Directeur



Oudercommissie of eventueel de Geschillencommissie

Een klacht over de afdeling financiën:

medewerker klantenservice



directie



Oudercommissie of eventueel de Geschillencommissie

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld; zich nog een keer voordoet of als de ouder verwacht dat het intern indienen van een klacht geen oplossing zal bieden, kan de oudercommissie/ een ouder van een externe klachtenprocedure gebruik maken. Kinderopvang ROMI is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen(hierna te noemen Commissie) met als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht eerst in te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation(hierna te noemen Klachtenloket Kinderopvang).

Kinderopvang ROMI is, jegens de ouder/oudercommissie die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden om mee te werken aan de behandeling van het geschil door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgelegd in de registratieverklaring.

Kinderopvang ROMI informeert de ouder/oudercommissie dat hij is geregistreerd bij de Commissie met als voorportaal het in bovenstaande genoemde Loket.

Daarnaast wordt ter informatie van de ouder/oudercommissie gewezen op de website van het Klachtenloket Kinderopvang als mogelijkheid om de klacht op te lossen (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Kan er geen oplossing worden bereikt, dan wordt de ouder/oudercommissie gewezen op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de Commissie.

Kinderopvang ROMI committeert zich aan het volgende geschillenartikel(lees: de ondernemer= Kinderopvang ROMI):

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.

2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.

3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.

Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

7) Dat de Commissie uitspraak doet in de vorm van een bindend advies indien de ondernemer zich voor of tijdens de behandeling van een geschil bij de Stichting heeft geregistreerd.

De ondernemer verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij de ondernemer besluit het bindend advies binnen één maand na de verzenddatum

ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies

onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.

8) Dat de ondernemer op eerste verzoek van de Stichting de jaarlijkse kosten zal voldoen voor de instandhouding van de Commissie met als voorportaal het in artikel 1 genoemde Loket.

9) Dat de ondernemer zich daarenboven verplicht een aanvullend bedrag te voldoen voor de behandeling van tegen hem aanhangig gemaakte geschillen.

10) Onverminderd het bepaalde in artikel 12 is de Stichting gerechtigd om met onmiddellijke ingang deze registratieovereenkomst op te zeggen, indien de ondernemer in gebreke blijft om tijdig en/of naar behoren de verplichtingen die voortvloeien uit deze registratieovereenkomst na te komen en hiervan melding te doen aan de bevoegde instanties.

11) De NAW-gegevens van de ondernemer zullen worden opgenomen in het digitale bedrijvenregister van de Stichting, toegankelijk via www.degeschillencommissie.nl.

12) Dat de overeenkomst wordt aangegaan tegen de achtergrond van de verplichtingen die voortvloeien uit de Wko en de daarmee samenhangende aanwijzing dat de Commissie geschillen behandelt, zoals in haar reglement nader omschreven.