



Interne klachtenprocedure Nso@Galvani.

Hoe goed alle medewerkers van Nso@Galvani ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerkster of een bepaalde gang van zaken binnen Nso@Galvani, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Is er van uw kant sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit mondeling of schriftelijk bij een van de medewerksters of directie (uitsluitend schriftelijk) in te dienen.

Artikel 1 Begripsomschrijving

1.1

Nso@Galvani, hierna te noemen organisatie: een bij de Geschillen Commissie aangesloten organisatie met als doel het dagelijks opvangen van kinderen in de basisschool leeftijd. In de vorm van Voorschoolse opvang, tussenschoolse opvang, naschoolse opvang, vakantieopvang en peuteropvang

1.2

Eigenaar: degene die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang.

1.3

Medewerker: ieder persoon die, zowel door dienstverband als op andere wijze verbonden aan de organisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van de organisatie.

1.4

Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Binnen onze organisatie zijn dat de groepsleidsters of bij de eigenaar/management.

1.5

Geschillencommissie: een landelijk werkende instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

1.6

Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Nso@Galvani.

1.7

Klager: een persoon of groep van personen, behorende tot de klanten van Nso@Galvani, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de organisatie.

1.8

Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant betreffende de dienstverlening of medewerkster van Nso@Galvani. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen of beslissingen of het nalaten daarvan, in een zaak waarin de klager belang heeft.

Artikel 2 Indienen van een klacht

Hieronder volgt een opsomming van waar u met welke klacht terecht kunt.

Groepsleiding: bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten op het gebied van:

- Het functioneren van de groepleidster en/ of kinderen.
- De huisregels en tijden.
- Accommodatie en spelmateriaal.
- Hygiëne en voeding.

Eigenaar/management: hier kunt u terecht voor klachten op het gebied van:

- Procedures binnen de organisatie.
- Financiële zaken.
- Het functioneren van medewerkers.
- Aanname en plaatsingsbeleid.
- Algemeen beleid.

U bent uiteraard vrij om te kiezen waar u een klacht indient. Bovenstaande uiteenzetting is een leidraad.

2.1

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de klant, d.w.z. ouders/ verzorgers van kinderen die gebruik maken van Nso@Galvani of zijn/haar wettelijke vertegenwoordigers, zijn/haar nabestaanden of een natuurlijk persoon die door de klant is gemachtigd. Een klacht kan tot 2 maanden na beëindiging van het samenwerkingsverband met Nso@Galvani, worden ingediend.

2.2

De klager is ten aller tijden gerechtigd de klacht in te trekken.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

3.1

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u binnen 2 weken een reactie geven. Bent u over deze reactie niet tevreden dan kunt u uw klacht binnen 2 weken indienen bij de eigenaar/management.

De interne procedure zal maximaal 8 weken in beslag nemen.

De houder zal de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de klachtbehandeling.

3.2

Degene die de klacht ontvangt maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij de eigenaar/management is ingediend, wordt de beklaagde medewerkster door de eigenaar/management in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklaagde in de gelegenheid worden gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één der partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklaagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

3.3

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt direct de klacht extern indienen dan kunt u zich wenden tot De Geschillen Commissie

Nso@Galvani is bij deze organisatie aangesloten.

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem/haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

5.1

Nso@Galvani kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig, voor zover het hun privacy betreft.

5.2

Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

5.3

Nso@Galvani is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 6 Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Artikel 7 Beslissing Nso@Galvani

Nso@Galvani stelt klager binnen 2 weken na indienen van de klacht maar maximaal een maand nadien mondeling en of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

N so @ Galvani deelt klager mede of en zo ja, welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht en wat de gestelde termijn is waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

Artikel 8 Geheimhouding

Eenieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis is gesteld.

Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

Nso@Galvani brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de eigenaar van N so @ Galvani.

Deze heeft hiervoor instemming verkregen van de oudercommissie.

Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 01 januari 2016