Tips en klachten

Bij Hoera hechten we groot belang aan een open cultuur. We willen dat iedereen zich gehoord voelt en we blijven als organisatie ook graag leren en in ontwikkeling. Tips en klachten behandelen we liefst zo 'dichtbij' mogelijk, namelijk met de betrokkene(n)/ degene(n) waarom het gaat. Dus heeft een ouder bijvoorbeeld een vraag over de gang van zaken op de groep van de kind(eren), dan is de pedagogisch professional de eerste medewerker om mee te overleggen. In verreweg de meeste gevallen zal dit voldoende zijn om een vraag te beantwoorden of onduidelijkheden of onvrede weg te nemen.
Het is voor iedereen het prettigst om een klacht zo snel mogelijk te bespreken en af te handelen. Komt u er samen niet uit dan kunt u altijd terecht bij de assistent-leidinggevende, de manager of de bestuurder.

Desgewenst kan er bij het "klachtenloket Kinderopvang" gevraagd worden om advies en/ of bemiddeling.
E: info@klachtenloket-kinderopvang.nl
T: 0900-1877

Ouders en oudercommissies kunnen er ook voor kiezen een geschil aanhangig te maken bij de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. In het stroomschema kunt u dit stap voor stap terugvinden.

***Wanneer u niet tevreden bent over:**
- het gedrag van een van de medewerkers van Hoera kindercentra jegens u als ouder/ oudercommissie of jegens uw kind (het kan gaan om een medewerker van een locatie, zowel als om een medewerker van het hoofdkantoor van Hoera),
- de overeenkomst tussen u en Hoera kindercentra.

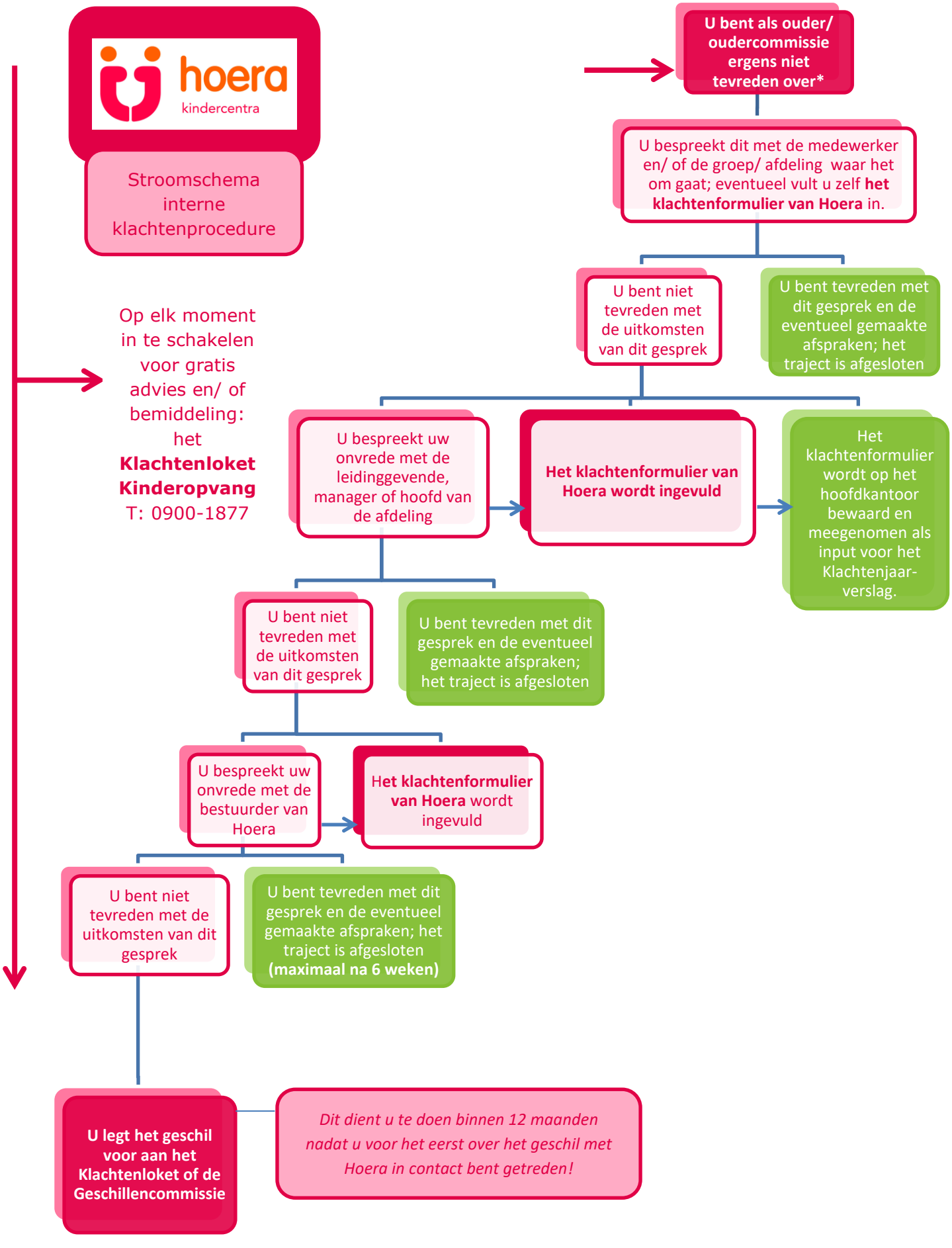
Interne procedure:
Bij Hoera hechten we groot belang aan een **open cultuur**. We blijven graag leren en in ontwikkeling; dus heeft u **tips of verbeterpunten**, laat het ons dan gerust weten.
Bent u ergens niet tevreden over of heeft u een klacht, ook dan nodigen wij u uit om in gesprek te gaan met de direct betrokkene(n). (In de groep van uw kind(eren) is dit bv. de pedagogisch professional maar het kan ook gaan om een leidinggevende of een medewerker van ons hoofdkantoor.) Wij benaderen klachten als kansen tot verbetering en begrip; met een open, constructieve houding en wederzijds respect zijn deze vrijwel altijd naar ieders tevredenheid op te lossen.

Termijn: Het is voor iedereen het prettigst om een klacht zo snel mogelijk te bespreken en af te handelen; we hanteren daarbij een maximale termijn van 6 weken.
Zorgvuldigheid: Elke klacht wordt door ons zorgvuldig onderzocht en u wordt als ouder(/-commissie) zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang hiervan.
Schriftelijk: Voor klachten wordt een klachtenformulier ingevuld; de ouder(/-commissie) kan dit zelf van de website halen of samen met de leidinggevende van Hoera invullen. Op het formulier wordt ook aangegeven of de klacht is opgelost, of er verdere actie gewenst is, door wie en op welke termijn. In overleg met de ouder(/-commissie) wordt bepaald of

een schriftelijke toelichting bij de afhandeling nog gewenst is.
Stappen: Kunt u samen de klacht niet oplossen dan kunt u altijd terecht bij de assistent-leidinggevende, de manager, het hoofd Servicepunt of Kwaliteitsteam, of de bestuurder van Hoera. En uiteindelijke desgewenst extern bij de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen. In het stroomschema kunt u dit stap voor stap terugvinden.

Externe procedure:
1. Probeer een geschil altijd eerst zelf op te lossen met de kinderopvangorganisatie.
2. Maak –desgewenst- eerst gebruik van het **Klachtenloket Kinderopvang**; hier kan de ouder of oudercommissie proberen de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation (www.klachtenloket-kinderopvang.nl T: 0900-1877).
3. Komt u er samen toch niet uit, vul dan het vragenformulier van de **Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen** in (te vinden op de website van de commissie) en stuur dit naar:
Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
4. Geschillen die voorgelegd kunnen worden zijn in beginsel alle geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met de ondernemer (Hoera), gedragingen van (medewerkers van) Hoera en een besluit van Hoera waarin de oudercommissie zich niet kan vinden.
5. Na het indienen van het vragenformulier wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal door het secretariaat van de Geschillencommissie gecontroleerd worden of de commissie uw klacht kan behandelen.
6. Indien aan alle voorwaarden wordt voldaan wordt de procedure verder in gang worden gezet. Voor meer info: www.hoerakindercentra.nl en www.degeschillencommissie.nl.

Zie volgende pagina voor stroomschema.


Stroomschema interne klachtenprocedure
U bent als ouder/ oudercommissie ergens niet tevreden over*
U bespreekt dit met de medewerker en/ of de groep/ afdeling waar het om gaat; eventueel vult u zelf het klachtenformulier van Hoera in.
U bent niet tevreden met de uitkomsten van dit gesprek
U bent tevreden met dit gesprek en de eventueel gemaakte afspraken; het traject is afgesloten
Op elk moment in te schakelen voor gratis advies en/ of bemiddeling: het Klachtenloket Kinderopvang T: 0900-1877
U bespreekt uw onvrede met de leidinggevende, manager of hoofd van de afdeling
Het klachtenformulier van Hoera wordt ingevuld
Het klachtenformulier wordt op het hoofdkantoor bewaard en meegenomen als input voor het Klachtenjaar-verslag.
U bent niet tevreden met de uitkomsten van dit gesprek
U bent tevreden met dit gesprek en de eventueel gemaakte afspraken; het traject is afgesloten
U bespreekt uw onvrede met de bestuurder van Hoera
Het klachtenformulier van Hoera wordt ingevuld
U bent niet tevreden met de uitkomsten van dit gesprek
U bent tevreden met dit gesprek en de eventueel gemaakte afspraken; het traject is afgesloten (maximaal na 6 weken)
U legt het geschil voor aan het Klachtenloket of de Geschillencommissie
Dit dient u te doen binnen 12 maanden nadat u voor het eerst over het geschil met Hoera in contact bent getreden!