



Klachtenregeling Kinderopvang De Kabouters

Bij Kinderopvang De Kabouters doen wij er alles aan om de zorg en dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Wij nemen elke klacht serieus en zullen deze zorgvuldig behandelen. Hieronder leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij hiermee omgaan.

Een klacht melden

Wij raden u aan om een klacht eerst te bespreken met de direct betrokken pedagogisch professional. Vaak kan een open gesprek al voldoende zijn om misverstanden op te lossen. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht neerleggen bij onze leidinggevende; Ilona Visser, ilona@kdvdekabouters.nl of pedagogisch coach/ beleidsmedewerker; Lidewij Vredenburg, lidewij@kdvdekabouters.nl.

Beschrijf in uw mail uw persoonlijke gegevens, datum van de klachtmelding, op welke locatie de klacht betrekking heeft, een concrete beschrijving van de klacht, of u de klacht heeft besproken met een medewerker of leidinggevende en een eventuele voor u passende oplossing.

Interne klachtenprocedure

Als uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan wordt deze behandeld door onze interne klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit:

- Een vertegenwoordiger van de oudercommissie.
- Een vertegenwoordiger van de Kabouters: Ilona / Lidewij
- Een onafhankelijke voorzitter (die geen relatie heeft met De Kabouters of de oudercommissie).

Binnen zes weken nadat uw klacht schriftelijk is ingediend, komt de klachtencommissie tot een oordeel. Dit oordeel wordt gevormd nadat beide partijen hun zienswijze hebben kunnen toelichten. Dit is een schriftelijke toelichting, met oordeel en een gesteld termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. U mag zich tijdens dit proces laten bijstaan door derden. Naast het oordeel zal de commissie aangeven of er maatregelen worden genomen en binnen welke termijn deze worden uitgevoerd. Indien nodig kan er uitstel worden verleend, mits dit schriftelijk wordt toegelicht en er een nieuwe termijn wordt vastgesteld.

Tijdens deze procedure wordt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang. Rekening houdende met de aart van de klacht, dient deze zo snel mogelijk worden afgehandeld.

Jaarlijks stelt de klachtencommissie een verslag op waarin staat:

1. Hoe de klachtencommissie onder de aandacht is gebracht bij ouders/verzorgers.

2. De samenstelling van de commissie.
3. Hoe de werkzaamheden van de commissie zijn uitgevoerd.
4. Het aantal ingediende klachten.
5. De aard van de klachten, de beoordeling en de genomen maatregelen.

Externe klacht indienen

Indien u het niet eens bent met het advies van de interne klachtencommissie, of als u de klacht liever direct extern indient, kunt u terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze onafhankelijke commissie beoordeelt geschillen tussen ouders/verzorgers en kinderopvangorganisaties en hun advies is bindend.

U kunt een geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang indienen als:

- De Kabouters niet binnen zes weken heeft gereageerd op uw klacht.
- U en De Kabouters het niet eens worden over de afhandeling van de klacht.
- De Kabouters geen adequate klachtenregeling heeft.
- In redelijkheid niet van u verwacht kan worden dat u de klacht intern indient, bijvoorbeeld bij intimidatie of angst voor negatieve gevolgen.
-

Meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang vindt u op hun website.

Contact en bemiddeling

Te allen tijde kunt u advies en bemiddeling vragen bij het Klachtenloket Kinderopvang. U kunt contact met het Klachtenloket Kinderopvang opnemen en zij bemiddelen tussen u en De Kabouters. U kunt hen bereiken via e-mail of telefonisch op 0900-1877.

Wij streven ernaar om uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen en zullen u binnen maximaal zes weken een reactie geven. Mocht u nog vragen hebben over onze klachtenregeling, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.