



KLACHTENREGLEMENT KINDEROPVANG 'T KROONTJE

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant en/of medewerker van de organisatie, over de wijze waarop hij of zij of zijn/haar kind(eren) is/zijn behandeld door de organisatie of door een van de medewerkers van de organisatie. Het ongenoegen gaat om handelingen en beslissingen of nalaten daarvan door de organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan ingediend worden over alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

Een klant of medewerker is een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van diensten van Kinderopvang 't Kroontje. Kinderopvang 't Kroontje kent een interne en externe klachtenregeling.

Het indienen van een klacht:

- 1) U kunt uw klacht schriftelijk of mondeling indienen bij de directie of administratie van onze organisatie.
- 2) U kunt ook een klachtenformulier invullen (te downloaden op de website www.kroontjeveghel.nl), of deze aanvragen bij de groepsleidsters. Op iedere groep zit een exemplaar van dit formulier in de formulierenmap.
- 3) U kunt zich wenden tot de oudercommissie.
- 4) U kunt uw klacht indienen de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen.

1

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij het management en/of directie. Te allen tijde kunnen ouders klachten ook direct door ouders of medewerkers bij de Geschillencommissie of de oudercommissie worden ingediend. Wanneer de klacht mondeling wordt ingediend zal deze altijd op schrift gesteld worden door de ontvangende persoon. Het anoniem indienen van een klacht is niet mogelijk, omdat er dan geen mogelijkheid bestaat om te komen tot een bevredigende oplossing voor alle betrokken partijen. De klacht vermeld waarover en/of over wie geklaagd wordt. Zo ook de reden en het doel. Tevens wordt vermeld wat er ondertussen al vernomen is om tot een oplossing te komen.

Het afhandelen van een klacht

Alle klachten worden meteen in behandeling genomen en afgehandeld. Bij het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor. Het managementteam behandelt de klacht zorgvuldig en ziet erop toe dat eventuele medewerkers de klacht naar behoren afhandelen. Een klacht wordt niet besproken met de aan onze zorg toevertrouwde kinderen, noch in de wandelgangen met andere medewerkers. Het betreft vertrouwelijke informatie waarmee discreet wordt omgegaan.

Procedure

Klachten worden binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd en binnen 6 weken wordt de klacht afgehandeld. Het management en/of directie neemt contact op met de klager en deze ontvangt schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht. In dit oordeel zal een concreet termijn afgesproken worden waarbinnen de gemaakte afspraken en eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager wordt tijdens dit proces op hoogte gehouden over de gemaakte stappen.

Wordt of kan de klacht volgens de klager onvoldoende behandeld en/of opgelost worden, kan hij/zij zich schriftelijk richten tot de oudercommissie.



Registratie

De registratie van de klachten is onderdeel van onze bedrijfsvoering en is ter inzage aan de oudercommissie. Eventuele medewerkers worden aangesproken en op de hoogte gebracht.

Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen

De geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>

Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen

Ouders kunnen per 1 januari 2016 een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.