



Intern klachtenreglement

Wij doen er alles aan om onze werkwijze zoveel mogelijk aan te passen aan de wensen van alle ouders/verzorgers en kinderen. Maar iedereen is anders en heeft andere verwachtingen. Daarbij werken hier mensen en waar mensen werken, kunnen fouten gemaakt worden. Hieronder een kort stappenplan omtrent de klachtenprocedure:

1. Ouder/verzorger bespreekt onvrede met de direct betrokkene, in de meeste gevallen de pedagogisch medewerker van de groep. Zij zal in gesprek gaan en eventueel een oplossing aandragen.
2. Ouder/verzorger bespreekt onvrede met locatiemanager of directie als stap 1 niet naar tevredenheid is, of als een gesprek met de pedagogisch medewerker niet wenselijk is. Locatiemanager of directie zal in gesprek gaan en een oplossing aandragen (anders dan de oplossing uit stap 1).
3. Als er nog geen passende oplossing is aangeboden, wordt er een 'Intern klachtenformulier' (zie bijlage) ingevuld. Dit formulier dient uiterlijk binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht te zijn ingevuld. De klacht wordt in behandeling genomen en binnen 2 weken bevestigd naar ouder/verzorger. Eventueel wordt er een onderzoek ingesteld om te bepalen welke maatregelen er nodig zijn.
4. De uitkomst van de klacht wordt binnen 6 weken schriftelijk teruggekoppeld, inclusief een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd worden.
5. De klacht en de maatregelen worden besproken binnen het team. Eventueel wordt er een aanpassing in het beleid, protocol of werkwijze gedaan.
6. Na ongeveer 2 maanden wordt de klachtenafhandeling geëvalueerd binnen het team en met de ouder/verzorger.

Helaas kan het zo zijn dat er geen passende oplossing gevonden kan worden. In dit geval kunnen ouders/verzorgers zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang via <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>. Zij proberen als externe partij een aanvaardbare oplossing te verzorgen.

Is het dan nog steeds niet gelukt? In dat geval kunnen ouders/verzorgers de klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.



Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

Aanvullende opmerkingen:

Datum:

Handtekening ouder(s)/ verzorger(s):

Datum ontvangst:

Handtekening leidinggevende:

Bedankt voor uw melding. Dit formulier kan worden afgegeven aan de directie/ leidinggevende van de locatie of worden gemaïld naar: info@hetdroompaleisje.nl. U krijgt hiervan een schriftelijke (digitale) ontvangstbevestiging, waarna de klacht in behandeling wordt genomen. Er volgt een gesprek en/of schriftelijke reactie over een eventuele oplossing.