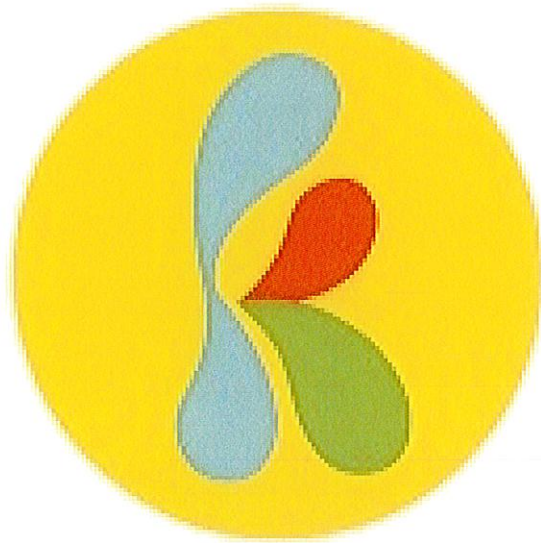


Klachtenreglement



**KinderVilla
Het Kootertje**

Januari 2021

Klachtenprocedure KinderVilla Het Kootertje

(Januari 2021)

KinderVilla Het Kootertje verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als u het ergens niet mee eens bent of een punt ter verbetering ziet is het gebruikelijk dit eerst aan te kaarten bij de (hoofd)leidster van de groep van uw kind of bij de dagelijkse leiding van Het Kootertje (Gert-Jan Bouma, Maggie van Kershaver of Natasa Hrkac). Als uw zorgen of onvrede echter van dien aard zijn dat aanklaarten of bespreken geen optie zijn, heeft u als klant van KinderVilla Het Kootertje het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen KinderVilla Het Kootertje, 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 echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen.

Definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

In dit document gaan we verder in op de klachtenprocedure.

Interne- en externe klachtenprocedure

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie.

Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure. Het kan gebeuren dat het wenselijk is dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend, bijvoorbeeld bij een klacht over intimidatie. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld

De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en de oudercommissie van KinderVilla Het Kootertje.

Waar kunt u terecht met uw onvrede/ klacht?

Bij de pedagogisch medewerker

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep of wordt er volgens u niet gehandeld naar wat u

overeengekomen bent, dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met betreffende pedagogisch medewerker om er over te kunnen praten.

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de eigenaren van kinderdagopvang Kindervilla Het Kootertje, of een van de bovengenoemde stafleden. Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met Gert-Jan Bouma.

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel/schriftelijk kenbaar te maken.

De behandelaar van de klacht, in ons geval zal dit Gert-Jan Bouma zijn, gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 5 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

1. De behandelaar bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de behandelaar het volgende weer:
 - Korte weergave van het gesprek;
 - Dat de behandelaar zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
 - De termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan u geeft.
2. De behandelaar geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd.
3. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.
4. De klacht en de afhandeling wordt besproken in een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. De klacht wordt ook besproken met de oudercommissie.
5. Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld wijst de behandelaar op de externe klachtenprocedure.

Meer informatie en de contactgegevens van de geschillencommissie vindt u op www.geschillencommissie.nl.