



Klachtenregeling

Heeft u een suggestie, opmerking of klacht, dan horen we graag van u

Een fijne en goede afstemming met ouders, medewerkers en andere betrokkenen vinden we belangrijk.

Heeft u een idee, opmerking of klacht, dan horen we het graag van u.

Indienen klacht

Een klacht van ouders kan betrekking hebben op de ervaren onvrede over de opvang of organisatie.

Kinderopvang Elsendorp werkt in het kader van de Wet kinderopvang met onderstaande klachtenregeling. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Interne klachtafhandeling

Onze interne klachtenregeling omvat de volgende stappen:

1. U richt zich met de klacht tot de betrokken medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de houder van kinderopvang Elsendorp. Deze probeert de klacht in overleg met u op te lossen.

U dient de klacht schriftelijk in te dienen bij de houder met een beschrijving van:

- o uw persoonsgegevens en de datum,
- o de reden van de klacht,
- o het onderwerp,
- o de verwachting die u heeft ten aanzien van het indienen van de klacht,
- o de al ondernomen stappen om tot een oplossing te komen.

Dit kan per e-mail (Info@kinderopvang-elsendorp.nl) of per post naar:

Kinderopvang Elsendorp t.a.v. Leon v. Lankveld en Milanda Rietjens, Elsendorpseweg 63, 5424 SB, Elsendorp.

De klacht zal zo spoedig mogelijk en uiterlijk zes weken na het indienen, worden afgehandeld.

Als ouder ontvangt u van de houder een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief de termijnen waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

3. Betreft de klacht een vermoeden van kindermishandeling, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
4. Wanneer de klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost of als u zich met de klacht niet rechtstreeks tot de medewerker of de houder wilt wenden, dan kunt u een beroep doen op externe instanties.

Externe klachtafhandeling

1. Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, kunt u een beroep doen op het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het Klachtenloket geeft u informatie en advies over welke stappen mogelijk zijn.
2. Leidt het Klachtenloket Kinderopvang niet tot het gewenste resultaat of u wilt van deze instantie geen gebruik maken, kunt u een klacht of geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Kinderopvang (www.degeschillencommissie.nl). Het reglement van De Geschillencommissie is te vinden op de website van deze commissie.
3. Ook als de interne klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan De Geschillencommissie Kinderopvang.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang Elsendorp, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.