



Klachtenregeling Kinderdagverblijf De Kei

Bij Kinderdagverblijf De Kei vinden wij het belangrijk dat ouders en verzorgers tevreden zijn over onze opvang en dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij horen dit graag, zodat we samen naar een passende oplossing kunnen zoeken.

Uw opmerkingen, ideeën en opbouwende kritiek helpen ons om de kwaliteit van onze opvang te behouden en waar mogelijk verder te verbeteren. Wat goed gaat, willen we graag zo houden. Wat beter kan, pakken we graag op.

Kinderdagverblijf De Kei heeft een interne klachtenregeling en is voor de externe behandeling van klachten aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Interne klachtenregeling

Ons uitgangspunt is dat een klacht bij voorkeur wordt besproken en opgelost op de plek waar deze is ontstaan. Wij vinden het belangrijk om goed naar ouders en verzorgers te luisteren en eventuele problemen zo snel en zorgvuldig mogelijk op te lossen.

Wanneer u niet tevreden bent, horen wij dit daarom graag. Een klacht biedt ons de mogelijkheid om onze dienstverlening en de kwaliteit van onze opvang te verbeteren.

Wij vragen u om een klacht in eerste instantie met de direct betrokken medewerker te bespreken. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, dan kunt u gebruikmaken van onze verdere interne klachtenprocedure.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

Wanneer u niet tevreden bent over onze opvang of dienstverlening, kunt u hierover een klacht indienen.

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- het pedagogisch handelen van een medewerker;
- de bejegening van u of uw kind;
- discriminatie;
- de verzorging of opvang van uw kind;
- het algemene beleid van Kinderdagverblijf De Kei;
- de bereikbaarheid of communicatie;
- de administratieve afhandeling van plaatsingen of incasso's;
- de uitvoering van de overeenkomst tussen u en Kinderdagverblijf De Kei.

Onder medewerkers verstaan wij iedereen die bij Kinderdagverblijf De Kei werkzaam is, waaronder pedagogisch professionals, leidinggevenden, vrijwilligers en stagiaires.

Hoe verloopt de interne klachtenprocedure?

Stap 1 – Bespreek uw klacht met de betrokken medewerker

Wanneer u niet tevreden bent over de behandeling van u of uw kind of over een andere situatie binnen de opvang, kunt u dit in eerste instantie bespreken met de betreffende medewerker.

Samen wordt geprobeerd om tot een passende oplossing te komen. Onze medewerkers nemen iedere klacht serieus en luisteren naar uw zorgen.

Stap 2 – Schriftelijk indienen van de klacht

Wanneer het gesprek met de betreffende medewerker niet tot een passende oplossing leidt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij Anita, Iris of Rowan van Gemert, eigenaresses en eindverantwoordelijke van Kinderdagverblijf De Kei. Hiervoor kan het klachtenformulier worden gebruikt.

U ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Vervolgens wordt uw klacht zorgvuldig onderzocht en in behandeling genomen.

Kinderdagverblijf De Kei handelt de klacht, rekening houdend met de aard van de klacht, zo spoedig mogelijk af. De klacht wordt in ieder geval uiterlijk zes weken na indiening afgehandeld.

Tijdens de behandeling van de klacht wordt u zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang.

Na afronding van de behandeling ontvangt u van Kinderdagverblijf De Kei een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht. In deze reactie wordt aangegeven tot welk oordeel wij zijn gekomen. Indien naar aanleiding van de klacht concrete maatregelen worden genomen, wordt tevens aangegeven welke maatregelen dit zijn en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

Stap 3 – Externe klachtenprocedure

Wanneer de interne klachtenprocedure niet tot een voor u bevredigende oplossing leidt, kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Geschillencommissie Kinderopvang

Kinderdagverblijf De Kei is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door Kinderdagverblijf De Kei, kunt u uw klacht onder de daarvoor geldende voorwaarden voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

U kunt zich onder andere tot de Geschillencommissie wenden wanneer:

1. Kinderdagverblijf De Kei uw klacht niet binnen zes weken na indiening heeft afgehandeld; of
2. u en Kinderdagverblijf De Kei niet tot overeenstemming zijn gekomen over de afhandeling van uw klacht.

In bepaalde situaties kunt u een klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit is mogelijk wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u de klacht eerst bij Kinderdagverblijf De Kei indient, gelet op de omstandigheden van het geval. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij ernstige intimidatie of wanneer u gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het indienen van de klacht bij Kinderdagverblijf De Kei tot nadelige gevolgen kan leiden.

De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden voor rechtstreekse behandeling is voldaan.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Meer informatie over de procedure en de wijze waarop u een geschil kunt indienen, vindt u op de website van de Geschillencommissie.