



## **Protocol Klachtenregeling**

Wij vinden het heel belangrijk om goed te luisteren naar klachten van ouders. In de meeste gevallen kunnen we de klachten in overleg met direct betrokkenen oplossen. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is er een klachtenregeling.

Uw opmerkingen, ideeën en opbouwende kritiek zijn voor ons een aansporing tot betere kwaliteit. Wat goed gaat willen we zo houden. Wat minder goed gaat, willen we graag oppakken.

Kinderdagverblijf de Scharrelboerderij heeft een interne en een externe klachtenregeling.

Het uitgangspunt van de interne regeling is dat we problemen daar willen oplossen waar ze zijn ontstaan. De behoefte aan een interne regeling komt voort uit onze visie: wij willen het beste voor uw kinderen. Als je niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Uw klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar dat mogelijk is. Als organisatie vragen wij u in de eerste plaats de interne klachtenregeling te volgen om zo direct en zo snel mogelijk de klacht te kunnen verhelpen.

Voor de externe procedure zijn we aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.

Wanneer dient u een klacht in?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening kunt u daarover een klacht indienen. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een medewerker, de algemene behandeling van u of uw kind, discriminatie, maar ook het algemene beleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve afhandeling van plaatsingen of incasso's. Onder medewerker verstaan we iedereen die bij ons werkzaam is: pedagogisch medewerkers, leidinggevenden, vrijwilligers en stagiaires.

Wat houdt de klachtenregeling in?

De interne klachtenregeling kent een aantal stappen.

Stap 1)

Ontevredenheid over de behandeling van u of uw kind maakt u direct kenbaar bij de betreffende medewerker. Samen proberen jullie het probleem op te lossen. Het is de verantwoordelijkheid van onze medewerkers om elke klacht serieus te nemen.

Stap 2)

Als u in overleg met de medewerker niet tot een oplossing komt, legt u de klacht schriftelijk voor aan de interne klachtencommissie (Moniek Loeffen en Linda van Kilsdonk). Zie klachtenformulier.

U ontvangt binnen een week (uitgezonderd in vakanties) een ontvangstbevestiging. Daarna zal uw klacht zorgvuldig in behandeling worden genomen. Tijdens dit onderzoek van maximaal vier weken houden we u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Daarna geven we schriftelijk een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarbinnen eventuele maatregelen genomen zullen zijn.

### Stap 3)

Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

U kunt in twee situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

- 1) Als Kinderdagverblijf De Scharrelboerderij niet binnen zes weken heeft gereageerd op uw klacht
- 2) Als u het niet eens bent geworden binnen zes weken met de afhandeling van uw klacht door Kinderdagverblijf De Scharrelboerderij

In uitzonderlijke gevallen mag u ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u, gelet op de omstandigheden, een klacht indient bij Kinderdagverblijf De Scharrelboerderij zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer u bang bent dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Mocht u de Geschillencommissie willen benaderen, dan kunt u je klacht sturen naar:  
Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag.

Meer informatie over de Geschillencommissie vind je op de website van de Geschillencommissie:  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Klachtenformulier

Uw naam: \_\_\_\_\_  
Straat: \_\_\_\_\_  
Postcode: \_\_\_\_\_ Woonplaats: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Telefoonnr: \_\_\_\_\_

Wat is uw klacht?

---

---

---

---

---

Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?

---

---

---

---

---

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

---

---

---

---

---

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

---

---

---

---

---

Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht? ja/nee Zo ja, kunt die hieronder toelichten?

---

---

---

---

---

Aanvullende opmerkingen:

---

---

---

---

---

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_

*Onderstaand gedeelte in te vullen door Kinderdagverblijf De Scharrelboerderij:*

Datum ontvangst: \_\_\_\_\_

Bevestiging ontvangst naar klachtmelder op : \_\_\_\_\_ (datum)

Streefdatum afhandeling: \_\_\_\_\_

Datum klacht afgehandeld: \_\_\_\_\_

U kunt dit formulier sturen naar:

**Nader in te vullen**