



Klachtenregeling

KDV De Bloemenkinderen

Als KDV De Bloemenkinderen doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

Indienen van een interne klacht

1. U kunt bij ons een klacht indienen over:
 - Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
 - Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
 - De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).
2. We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.
3. Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.
4. In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:
 - Datum waarop u de klacht indient
 - Uw naam, adres en telefoonnummer
 - De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
 - De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
 - Een omschrijving van de klacht
5. U kunt uw klacht indienen per e-mail: info@debloemenkinderen.nl

Behandeling van de interne klacht

- We bevestigen schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. De klacht wordt inhoudelijk in behandeling genomen en de klacht wordt geregistreerd.

- KDV De Bloemenkinderen zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- KDV De Bloemenkinderen houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- De manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost wordt bewaakt. Er wordt voor gezorgd dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt KDV De Bloemenkinderen de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- De klager ontvangt van KDV De Bloemenkinderen een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - De redenen waarom KDV De Bloemenkinderen tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen KDV De Bloemenkinderen neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Externe klachtafhandeling

- Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang
- In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van KDV De Bloemenkinderen te hebben doorlopen:
 - Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van KDV De Bloemenkinderen heeft ontvangen.
 - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KDV De Bloemenkinderen indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

- U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij KDV De Bloemenkinderen heeft ingediend.
- De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en KDV De Bloemenkinderen zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.