Klachtenprocedure

Informatiebrief Klachtenprocedure

Beste ouder(s) / verzorger(s) van ,
Kinderopvang Bij Boer Bas werkt volgens de VAK-formule. De VAK-formule is gericht op het bieden van verantwoorde en professionele kinderopvang op de boerderij in een natuurrijke omgeving. Uw kind is op onze kinderopvang op de boerderij in goede handen. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent of een klacht hebt.

Wij vragen je, wanneer je ontevreden bent, ons dit direct persoonlijk te laten weten. Je kunt dit doen door één van onze pedagogische professionals aan te spreken en aan te geven waarover je ontevreden bent. Wij kunnen en zullen dan samen met je proberen om je ontevredenheid op te lossen.

Mocht het gebeuren dat wij je ontevredenheid niet naar behoren oplossen dan heb je de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Hiervoor hebben wij een klachtenprocedure vastgesteld. Deze procedure is goedgekeurd door de Oudercommissie. Deze procedure is speciaal voor de ouder(s) / verzorger(s) van kinderen die bij ons op de kinderopvang zitten. We proberen dan samen met jou tot een oplossing te komen.

Waarover kun je een interne klacht indienen?
Je kunt 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).

Wanneer je klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Behandeling klacht.
Je kunt je klacht schriftelijk of digitaal bij ons indienen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. Wanneer wij schriftelijk een klacht ontvangen, dan zullen wij binnen twee weken na het ontvangen van de klacht een afspraak met jou maken om je klacht te bespreken en zorgvuldig te onderzoeken. Je kunt dan een mondelinge toelichting geven op je klacht en eventuele oplossingen voor de kinderopvang aandragen. Betreft het de gedragingen van een medewerker dan wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
Wij zullen een kort verslag maken van deze bespreking van de klacht en conform onze kwaliteitsprocedure de klacht invullen in de Kwaliteitsregistraties VAK. We houden je zoveel mogelijk op de hoogte van de voorgang van de behandeling.

We handelen de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening af.

Je ontvangt 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 Bij Boer Bas tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Bij Boer Bas neemt en binnen welke periode deze zullen zijn uitgevoerd.

Ook dit wordt op ons formulier vastgelegd.

Externe klachtenafhandeling.
Heb je het gevoel dat je klacht na het doorlopen van deze interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl of de Geschillencommissie Kinderopvang.
Verder kun je je rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien redelijkerwijs niet van jou kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de ondernemer indient.
Daarnaast, als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht ook worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
Je klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij de kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
Voor meer informatie over werkwijze en kosten van de Geschillencommissie Kinderopvang kijk je op www.degeschillencommissie.nl

Contactgegevens Geschillencommissie:
Postbus90600
2509LP Den Haag
Op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 14:00 uur op: 070 310 53 10

Een vriendelijke groet,

Bij Boer Bas
Maaike de Wildt - de Lange