

Klachtenregeling

Kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn werkt er hard aan om ouders tevreden te stellen over de opvang van hun kinderen. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat ouders ontevreden zijn over een bepaalde kwestie. Dit is de reden dat Kinderdagverblijf Wonderlief een klachtenprocedure heeft opgesteld.

Aanmelden klacht (intern)

Indien een ouder ontevreden is over onze dienstverlening, vragen wij de ouder om dit eerst te bespreken met de medewerker die de ontevredenheid teweeg heeft gebracht. Het advies is echter wel een afspraak te maken, zodat de medewerker tijd heeft te luisteren naar het verhaal van de ouder.

Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt of de ouder en de medewerker het niet eens kunnen worden, spreken we van een formele klacht. De ouder wendt zich met de formele klacht tot de leidinggevende en/ of directeur. Dit kan overigens ook rechtstreeks.

Een klacht moet schriftelijk binnenkomen. Ouders dienen hiervoor gebruik te maken van onze klachtenformulier. Wij zullen de klacht in behandeling nemen en deze zorgvuldig onderzoeken en bespreken met de medewerker die de klacht teweeg heeft gebracht.

Binnen 5 werkdagen zal de ouder een tegenbericht van de leidinggevende of directeur ontvangen, waarin de genomen maatregelen uiteen worden gezet. Wij streven ernaar een klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, met een uiterlijke afwikkeltermijn van 6 weken.

Tijdens de behandeling van de klacht dient de ouder schriftelijk op de hoogte gehouden te worden van de voortgang, dit gebeurt via de mail. Wanneer de klacht afgehandeld wordt, dient naast het gegeven oordeel, tevens een plan van aanpak opgesteld te worden waarin de maatregelen in een tijdspanne worden weergegeven aan de betreffende ouder.

Aanmelden klacht (extern)

Leidt vervolgens deze actie ook niet tot een oplossing, dan kan de klant zich wenden tot de Geschillencommissie. Een ouder met een klacht kan de klacht ook direct melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Mocht het zo zijn dat een ouder een klacht heeft, heeft hij of zij het recht om per 1 januari 2016 de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zij zullen proberen om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden wordt voldaan. Dit is onder andere wanneer de ouders niet onder de gegeven omstandigheden een klacht kunnen indienen bij de kinderopvangorganisatie.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en de oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. Deze kunnen geanonimiseerd gepubliceerd worden op hun website. Voor meer informatie kunt u kijken op: www.degeschillencommissie.nl en www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Kinderdagverblijf Wonderlief heeft zich per januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie. Dit is een verplichte aansluiting dat in de plaats komt van de verplichting om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie. De GGD controleert de aansluiting. De registratie van de aansluiting bij, en overeenkomst met de Geschillencommissie komt in de Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP) staan.