

Klachtenprocedure



Le Petit Papillon
— Kinderopvang —

Inleiding

Kinderopvang Le Petit Papillon doet er alles aan om klachten en ontevredenheid te voorkomen. Het kan natuurlijk eens voorkomen dat ouders/ verzorgers een klacht hebben. Deze uiting van ontevredenheid wordt uitermate serieus genomen en nemen wij mee in onze klachtenprocedure. Wij zijn aangemeld bij een Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor geschillen waar geen overeenstemming bereikt kan worden. Voor u ligt onze klachten protocol. Hierin staat omschreven hoe u als ouder een klacht kunt melden.

1. Interne en externe klachtenprocedure

We vragen ouders/ verzorgers de klacht met betrekking op de groep te delen met de mentor of pedagogisch medewerkers. Als ouders dat niet prettig vinden, mag dit ook via de mail. Dan zal de manager het intern oppakken. Andere klachten, zoals het beleid of administratie mogen gemaild worden. Alle klachten worden ten alle tijde zorgvuldig onderzocht. Ouders worden schriftelijk via de mail op de hoogte gehouden welke stappen er worden ondernomen m.b.t. de klacht. Een open gesprek kan in veel gevallen al een oplossing bieden en is voor beide partijen aangenaam. Lukt het niet om een oplossing te vinden? Dan zal er een gesprek plaatsvinden met het locatiehoofd erbij. Mocht dit niet de uitkomst zijn, kunnen ouders via de Geschillencommissie de klacht indienen.

Kinderopvang Le Petit Papillon hanteert de volgende definitie van een klacht: *een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.*

Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure. Het kan gebeuren dat het wenselijk is dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Voor advies, informatie en bemiddeling kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Bij het klachtenloket wordt gekeken of de klacht alsnog kan worden opgelost voordat hij officieel wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

In dit document gaan we verder in op deze onderwerpen.

Interne Klachtenprocedure

De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven is, is bedoeld voor ouders die hun kinderen brengen of gebracht hebben bij Kinderopvang Le Petit Papillon.

Waar kunt u terecht met uw onvrede/ klacht?

- Bij de pedagogisch medewerker

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker om er over te kunnen praten.

- Of naar de manager

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de manager. U kunt ook altijd direct contact opnemen met de manager. Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de manager. Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de plaatsing van uw kind of de wachtlijst dan kunt u de klacht richten aan de manager.

Klachten worden zo spoedig mogelijk afgehandeld met een uiterlijke datum van zes weken nadat ouders de klacht hebben ingediend.

Externe klachtenprocedure

Bent u niet tevreden over de beslissing van de manager, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op www.geschillencommissie.nl.