Klachten procedure

Directie 't Boeren Olifantje
November 2023

Herma en Sandra Duker

KINDEROPVANG 't BOEREN OLIFANTJE	**Organisatiegebied:** Ouders **Naam document:** Klachtenprocedure **Documentnummer:** F3.04 **Aantal pagina's:** 3 **Opvangvorm:** KDV/BSO Geautoriseerd/geaccordeerd door directie van 't Boeren Olifantje op 16-11-2023

Inleiding
Kinderopvang 't Boeren Olifantje verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van 't Boeren Olifantje heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

Onvrede/klacht
Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen 't Boeren Olifantje , ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen. 't Boeren Olifantje 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.
In dit document gaan we verder in op de klachtenprocedure.

Interne- en externe klachtenprocedure
Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie. 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, bijvoorbeeld bij een klacht over intimidatie. 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.

Interne klachtenprocedure

Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld
De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en de oudercommissie van 't Boeren Olifantje.

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 mentor 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.

Schriftelijk klacht indienen
Komt u er in het persoonlijke contact met de pedagogisch medewerker niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel kenbaar te maken bij de directie van 't Boeren Olifantje.

KINDEROPVANG 't BOEREN OLIFANTJE	**Organisatiegebied:** Ouders **Naam document:** Klachtenprocedure **Documentnummer:** F3.04 **Aantal pagina's:** 3 **Opvangvorm:** KDV/BSO Geautoriseerd/geaccordeerd door directie van 't Boeren Olifantje op 16-11-2023

De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht

1. De directie van 't Boeren Olifantje ontvangt de klacht

2. De directie van 't Boeren Olifantje gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen **2 a 3 werkdagen** plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

3. De directie van 't Boeren Olifantje bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de directie het volgende weer:

- Korte weergave van het gesprek;
- Dat de directie van 't Boeren Olifantje zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
- De termijn waarop de directie van 't Boeren Olifantje een terugkoppeling aan u geeft.

De directie van 't Boeren Olifantje geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien de directie van 't Boeren Olifantje de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is.

4. De afhandeling van een klacht betreft **maximaal zes weken.**

5. De directie van 't Boeren Olifantje koppelt de klacht en de afhandeling terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. De directie van 't Boeren Olifantje bespreken klachten ook met de oudercommissie.

6. De directie van 't Boeren Olifantje maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet.

Externe klachtenprocedure

Bent u niet tevreden over de beslissing van de directie van 't Boeren Olifantje, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op **www.geschillencommissie.nl**

Postadres
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 10.** Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
Faxnummer: 070 – 365 8 814