



Klachtenregeling van De Kabouters

Klachten en het klachtrecht

Natuurlijk wenst iedereen dat de zorg in de kinderopvang in ieder opzicht naar tevredenheid verloopt. Is er wel een klacht, dan moet de organisatie de ruimte bieden om klachten die ouders/verzorgers hebben goed te ontvangen en behandelen. Dit is een wettelijke verplichting voor kinderopvangorganisaties. Het klachtenreglement van De Kabouters is bedoeld om inzicht te geven in de manier waarop binnen de organisatie met klachten wordt omgegaan.

U bent ontevreden over de zorg/dienstverlening en dan?

Wanneer u een klacht heeft, bespreek dit altijd eerst met de direct betrokken medewerkster. Vaak biedt een open gesprek al voldoende ruimte om misverstanden/afstemmingsproblemen op te lossen. Komt u er niet samen uit, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de manager van De Kabouters (Julia Schriever of Frances in het Veld)

Komen we er samen niet uit dan wordt de klacht in eerste instantie neergelegd bij een interne klachtencommissie. Die bestaat uit een vertegenwoordiger van de oudercommissie, een vertegenwoordiger van de kinderopvangorganisatie en een onafhankelijke voorzitter (mag geen verder relatie hebben met De Kabouters) en/of de oudercommissie). Zij formuleren een advies.

De procedure intern

Na het indienen van een klacht dient de klachtencommissie, binnen zes weken nadat de klacht op schrift is ingediend, te komen tot een oordeel over de klacht. Het oordeel over de klacht komt altijd tot stand nadat beide partijen in de gelegenheid zijn gesteld om hun zienswijze toe te lichten. De klager en de beklagde mogen zich hierin bij laten staan door derden.

Naast het oordeel kan de commissie schriftelijk mededelen of de commissie bepaalde maatregelen zal nemen en zo ja welke. Er zal bij de te noemen maatregelen een termijn worden genoemd waarbinnen de maatregel moet worden uitgevoerd. Uitstel van de uitvoering van de getroffen maatregel kan alleen plaatsvinden wanneer er schriftelijk een toelichting plaatsvindt. Er wordt dan meteen een nieuwe termijn vastgesteld.

De klachtencommissie geeft jaarlijks een verslag van de werkzaamheden waarin tenminste staat vermeld:

- 1) De manier waarop de klachtencommissie onder de aandacht is gebracht bij de klanten
- 2) De samenstelling van de commissie
- 3) De mogelijkheden tot het uitvoeren van de werkzaamheden van de klachtencommissie
- 4) Het aantal klachten
- 5) De strekking van de klachten, de beoordelingen van de klachten en de genomen maatregelen naar aanleiding van de klachten

Extern uw klacht indienen

Mocht u zich niet kunnen vinden in het advies van de interne klachtencommissie dan kunt u een beroep doen op de geschillencommissie van de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang.

U kunt zich ook rechtstreeks wenden tot de geschillencommissie van de brancheorganisatie.

De geschillencommissie van de Branchevereniging is onafhankelijk en bevoegd om een geschil te behandelen. Het advies van de commissie is bindend voor onze organisatie. U kunt het reglement van de geschillencommissie kinderopvang opvragen.

Waarover kunt u klagen?

De geschillencommissie beoordeelt alle geschillen tussen de consument (u als ouders/verzorgers) en de ondernemer voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken.