Klachtenprocedure

Informatiebrief klachtenprocedure

Beste ouder(s) / verzorger(s),
Kinderopvang de Blije Koe 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 u ergens ontevreden over bent of een klacht hebt.

Wij, kinderopvang de Blije Koe, vragen u, wanneer u ontevreden bent, ons dit direct persoonlijk te laten weten. U kunt dit doen door één van onze pedagogisch medewerkers aan te spreken en aan te geven waarover u ontevreden bent. Wij kunnen en zullen dan samen met u proberen om uw ontevredenheid op te lossen.

Mocht het gebeuren dat wij uw ontevredenheid niet naar behoren oplossen dan heeft u 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 u tot een oplossing te komen.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?
U kunt bij De Blije Koe 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 uw 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 u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Behandeling klacht
U kunt uw 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 u maken om uw klacht te bespreken. U kunt dan een mondelinge toelichting geven op uw 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 het verbeterformulier VAK invullen.
De klacht wordt binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
U 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 de blije koe tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen de blije koe neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Ook dit wordt op ons formulier vastgelegd.

Externe klachtenafhandeling.
Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van deze interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van de VAK: telefoonnummer en e-mailadres kunt u vinden op de VAK site. Dit hoeft niet, u heeft ook de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl of de Geschillencommissie Kinderopvang.
Verder kunt u zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van u redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat u 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.
Uw klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij De Blije Koe, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
Voor meer informatie over werkwijze en kosten van de Geschillencommissie Kinderopvang kijkt u op www.degeschillencommissie.nl

Met vriendelijke groet,

Lisanne Heemskerk
info@deblijekoe.nl
06-11212849