



Klachtenregeling

Oktober 2016, Versie 3

Kinderopvang The Little Prince doet er alles aan om klachten te voorkomen maar mocht u toch niet helemaal tevreden zijn dan is het belangrijk dat u ons dit laat weten. Wij hebben de volgende klachtenprocedures:

Interne klachtenprocedure

Mocht een ouder een klacht hebben over de kinderopvang van haar kind(eren) dan kan de ouder in de 1e plaats de klacht met de pedagogisch medewerker van de groep, waar het kindje geplaatst is, bespreken. Mocht men er samen niet uitkomen, dan kan de ouder met de klacht naar de houder. Wij hebben in ieder geval een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Deze klacht kunt u schriftelijk, middels een klachtenformulier, indienen bij de directie en zij ziet erop toe dat:

- de klacht zorgvuldig onderzocht wordt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden wordt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld;
- de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Wanneer ouders en The Little Prince er samen niet uit komen kunnen ouders terecht bij het Klachtenloket kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Deze instantie staat zowel ouders als kinderopvangorganisaties bij wanneer er een klachten/conflict is. Zij kunnen in deze adviseren en/of bemiddelen.

Externe klachtenprocedure

We streven naar een open relatie met de ouders waarbinnen problemen en klachten aan de orde gesteld kunnen worden. Door in gesprek te gaan proberen wij er samen met de ouders uit te komen. Mocht het voorkomen dat de ouders en de leiding van The Little Prince middels de interne klachtenprocedure en het Klachtenloket niet tot een oplossing komen, dan kunnen zowel de ouders als de oudercommissie zich wenden tot een externe klachtencommissie.

Geschillencommissie

Ouders/verzorgers of oudercommissie leggen hun klacht bij De Geschillencommissie
Belangrijk is dat ouders/verzorgers of oudercommissie op de hoogte zijn dat zij naar De
Geschillencommissie kunnen gaan wanneer zij er niet uitkomen met The Little Prince.

U kunt de klacht online indienen via deze link:

www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen

Of telefonisch bereikbaar op:

070 - 310 53 10 (*Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur*)

Intern Klachtenformulier, The Little Prince

Gegevens,

Naam

datum

Beschrijf zo duidelijk mogelijk u klacht?

Waren er andere personen kind / leidster / houder / ouder (s) bij betrokken?

Wat is u voorstel ter oplossing van de klacht

Hoe zou de klacht in de toekomst kunnen worden voorkomen