



Klachten regeling KDV De Kleurkrijtjes:

Uw kind is bij de medewerkers van kinderdagverblijf "De Kleurkrijtjes" in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets misgaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderdagopvang. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekortschieten dan horen wij dat graag van u. Van uw feedback kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne klachtenprocedure.

Wij verzoeken u in eerste instantie **niet** de eigenaresse telefonisch te contacteren, maar het klachten stappen plan te volgen. Indien jullie er volgens het stappen plan niet uitkomen kan er een gesprek volgen met de eigenaresse en de locatie manager, maar de klachten worden behandeld door de locatie manager.

Let op: het kwijtraken van speelgoed, haar clipjes of andere spullen is op eigen risico. Dit staat ook in ons beleid. Wij kunnen hier niet aansprakelijk voor worden gesteld en het is voor de leidsters niet haalbaar om dagelijks naar speldjes of andere spullen op zoek te gaan. Wij hebben een gevonden voorwerpen box waar u kunt kijken of de spullen daarin liggen. Na een maand worden de spullen uit de box gehaald.

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn; te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker.

Stap 1: Het eenvoudigst is het als u het bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de desbetreffende pedagogisch medewerker van de groep. U kunt met de pedagogisch medewerker een 10 minuten gesprek inplannen om uw klacht bespreekbaar te maken.

Als dit de onvrede niet wegneemt heeft u de volgende opties om de interne klachtenprocedure op te starten;

Stap 2: U kunt het interne klachtenformulier invullen en deze schriftelijk indienen, of uw klacht mondeling indienen door een afspraak te maken met de locatie manager; Jolanda Mimpen. Indien u uw klacht mondeling indient, zal de locatie manager deze noteren op het interne klachtenformulier. Misschien kan het gesprek de klacht direct oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken. In dat geval wordt uw klacht en ook de eventueel gemaakte afspraken op het interne klachtenformulier geschreven. U ondertekent dit formulier en de formulier komt in het kind dossier. Hiermee is de klacht afgedaan.

Stap 3: Indien uw klacht niet direct opgelost wordt, krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht. Indien de klacht het handelen van een of meerdere medewerkers betreft, zendt de locatiemanager een afschrift van de klacht aan de betrokken medewerker(s) en stelt deze in de gelegenheid binnen 10 werkdagen na verzending een schriftelijk toelichting aan de locatie manager toe te zenden. Zij zal ervoor zorgen dat de klacht zorgvuldig onderzocht wordt. Tijdens de procedure houdt de locatiemanager u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de klachtenbehandeling. De klacht zal zo spoedig mogelijk afgehandeld worden, waarbij rekening gehouden wordt met de aard van de klacht. In alle gevallen zal de klacht binnen 6 weken na de indieningsdatum afgehandeld worden.

Jolanda geeft uiterlijk 6 weken na de indieningsdatum een oordeel over de klacht. Ze stelt de ouder en de eventueel betrokken medewerker(s), schriftelijk of telefonisch en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de klacht. Dit oordeel wordt eventueel vergezeld van te nemen of reeds genomen maatregelen. Indien er in het oordeel van Jolanda maatregelen genoemd worden, wordt een concrete termijn genoemd waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden. Het oordeel van de locatie manager is definitief. Op het moment dat dit oordeel gegeven is, wordt de interne klachtenprocedure als afgehandeld beschouwd.