

## Klachtenreglement

*Dit is het klachtenreglement van Stichting Kinderopvang Diemen, Stichting Kinderdagverblijf Pino, Stichting Kinderdagverblijf Hakim en Stichting 't Speelhuis.*

Wij doen er alles aan om dagelijks goede kinderopvang te bieden. Desondanks is het mogelijk dat je niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening. We vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kan als dit niet het geval is. In dit klachtenreglement staat beschreven op welke wijze je jouw ontevredenheid kenbaar kan maken.

### Onvrede of klacht

We vinden het prettig als je jouw onvrede of klacht zo snel mogelijk bespreekbaar maakt bij de betrokken personen. Als dit een medewerker gaat of over een bepaalde gang van zaken binnen onze organisatie, vragen wij je ons dit persoonlijk te laten weten. Bij voorkeur kun je jouw onvrede eerst bespreekbaar maken bij de direct betrokkene. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kun je een formele klacht indienen. Een formele klacht kun je uitsluitend schriftelijk indienen. In dit reglement staat beschreven hoe de procedure voor een formele klacht verloopt.

### Waar kan je terecht met jouw onvrede of klacht?

#### *Bij de pedagogisch medewerker*

Ben je niet tevreden over de verzorging van je kind of de gang van zaken op de groep of locatie, dan kun je altijd terecht bij de pedagogisch medewerker van jouw kind. De pedagogisch medewerker is voor jou het eerste aanspreekpunt. Je kunt je onvrede bespreken tijdens het brengen of halen van je kind of indien gewenst een afspraak maken om erover te praten.

#### *Bij de (assistent) leidinggevende*

Kom je er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit, dan kun je een afspraak maken met de (assistent) leidinggevende van de locatie. Indien gewenst kun je ook direct contact opnemen met de (assistent) leidinggevende.

#### *Bij het servicebureau*

Bent u niet tevreden over de administratieve kant van de plaatsing of de facturering, dan kunt u contact opnemen met onze financieel administratief medewerker van het servicebureau.

### Formele klacht

#### *Interne klachtbehandeling*

Kom je er in het persoonlijk contact met onze medewerkers niet uit, dan vragen wij je je klacht formeel kenbaar te maken. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Dit kan schriftelijk via [info@kinderopvangdiemen.nl](mailto:info@kinderopvangdiemen.nl). De klacht wordt dan in behandeling genomen door de directeur.

De directeur zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Je ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst en je wordt op de hoogte gehouden van de voortgang. Je klacht wordt zorgvuldig in behandeling genomen en in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. Deze afhandeling bestaat uit een schriftelijke reactie waarin staat of de klacht gegrond of ongegrond is. Is de klacht gegrond, dan worden ook de maatregelen benoemd met daarbij de termijn waarop de maatregelen zijn/worden gerealiseerd. Is de klacht ongegrond dan zal er een toelichting worden gegeven waarom wij achten dat de klacht ongegrond is. Ben je niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan deze worden voorgelegd aan het klachtenloket Kinderopvang.

#### *Externe klachtbehandeling*

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, kun je informatie, advies en/of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Meer informatie lees je op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die klachten aanhoort, vragen beantwoordt, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Het indienen van een klacht bij het Klachtenloket kan door het invullen van een formulier op de website van Het Klachtenloket.

### **Klacht indienen als Oudercommissie**

Ook voor de Oudercommissie is het mogelijk om een klacht in te dienen. Als Oudercommissie kunnen er problemen worden ervaren met de behandeling van adviezen. Wij vragen de klacht eerst voor te leggen bij de directeur of het bestuur. Wij zullen dan de klacht zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 6 weken, naar tevredenheid op te lossen. Is dit niet naar tevredenheid, dan kan het Klachtenloket de Oudercommissie informeren, adviseren en bemiddelen.