

Protocol Klachten- en Geschillenregeling

1. Inleiding

Bij Kinderdagverblijf Bambino vinden wij een open en vertrouwde samenwerking met ouders erg belangrijk. Wij doen iedere dag ons uiterste best om kinderen een veilige, liefdevolle en stimulerende omgeving te bieden.

Toch kan het voorkomen dat een ouder ergens niet tevreden over is of een klacht heeft. Wij vinden het belangrijk dat ouders zich gehoord voelen en dat zorgen of klachten bespreekbaar zijn. Een klacht zien wij als een kans om onze opvang en werkwijze verder te verbeteren.

Tijdens het intakegesprek informeren wij ouders over onze klachten- en geschillenregeling. Daarnaast is deze regeling schriftelijk beschikbaar zodat ouders **altijd** kunnen teruglezen hoe zij een klacht kunnen indienen.

Dit protocol is beschikbaar bij Kinderdagverblijf Bambino; bij de leidinggevende of de pedagogisch medewerker.

2. Een vraag, opmerking of ontevredenheid bespreken

Wanneer ouders ergens niet tevreden over zijn, vragen wij hen dit bij voorkeur eerst te bespreken met de betrokken pedagogisch medewerker.

Wij vinden persoonlijk contact belangrijk en proberen samen met ouders tot een passende oplossing te komen.

Wanneer een gesprek niet voldoende is of wanneer ouders direct een officiële klacht willen indienen, kunnen zij gebruikmaken van onze interne klachtenprocedure.

3. Het indienen van een schriftelijke klacht

Ouders kunnen een officiële klacht schriftelijk indienen bij Kinderdagverblijf Bambino.

Dit kan door:

- het klachtenformulier van Kinderdagverblijf Bambino in te vullen;
- of door zelf een schriftelijke klacht per brief of e-mail te sturen.

Het klachtenformulier is verkrijgbaar:

- bij Kinderdagverblijf Bambino; bij de leidinggevende of de pedagogisch medewerker;
- digitaal per e-mail op aanvraag.

De klacht kan worden gestuurd naar:

Kinderdagverblijf Bambino

Ter attentie van: Carola van Sommeren en Thérèse van Oort

E-mail: kdvbambino@hetnet.nl

Telefoon: 0487-571183

In de klacht vermeldt de ouder bij voorkeur:

- naam en contactgegevens;
- datum van de klacht;
- omschrijving van de situatie;
- eventuele betrokken personen;
- gewenste oplossing.

4. Behandeling van de klacht

Kinderdagverblijf Bambino behandelt iedere klacht zorgvuldig volgens onderstaande stappen.

Stap 1: Zorgvuldig onderzoeken

Na ontvangst van de schriftelijke klacht bevestigen wij de ontvangst aan de ouder.

Wij nemen iedere klacht serieus en onderzoeken zorgvuldig wat er is gebeurd. Hierbij verzamelen wij alle informatie die nodig is en spreken wij indien nodig met betrokken medewerkers.

Stap 2: Ouders op de hoogte houden

Tijdens de behandeling van de klacht houden wij de ouder op de hoogte van de voortgang.

Wanneer het onderzoek meer tijd nodig heeft, informeren wij de ouder hierover tussentijds.

Stap 3: Zo snel mogelijk afhandelen

Wij streven ernaar klachten zo snel mogelijk en zorgvuldig af te handelen.

De aard en inhoud van de klacht bepalen hoeveel tijd hiervoor nodig is. Wij voorkomen onnodige vertraging.

Stap 4: Afhandeling uiterlijk binnen 6 weken

Iedere schriftelijke klacht wordt uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst volledig afgehandeld.

Dit is de wettelijke maximale termijn.

Stap 5: Schriftelijke en gemotiveerde reactie

Na afronding ontvangt de ouder een schriftelijke reactie (per brief of digitaal).

Hierin staat:

- welke klacht is onderzocht;
- welke stappen zijn genomen tijdens het onderzoek;
- wat de conclusie is;
- waarom deze conclusie is genomen.

Stap 6: Eventuele maatregelen en termijn

Wanneer uit de klacht blijkt dat er verbeteringen of maatregelen nodig zijn, beschrijven wij duidelijk:

- welke maatregelen wij nemen;
- wie hiervoor verantwoordelijk is;
- binnen welke termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

Wij controleren daarna of de afgesproken verbeteringen daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

5. Klachtenloket Kinderopvang

Wanneer ouders er samen met Kinderdagverblijf Bambino niet uitkomen of behoefte hebben aan onafhankelijk advies, kunnen zij contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang.

Het Klachtenloket Kinderopvang geeft informatie, advies en kan bemiddelen tussen ouders en kinderopvangorganisatie.

Klachtenloket Kinderopvang

Website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Telefoon: 0900 - 1877

6. Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost of wanneer bemiddeling via het Klachtenloket Kinderopvang niet leidt tot een oplossing, kan de ouder de klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Ook wanneer Kinderdagverblijf Bambino niet binnen de wettelijke termijn van 6 weken reageert, kan de ouder zich wenden tot de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie beoordeelt de klacht onafhankelijk en doet een uitspraak.

Geschillencommissie Kinderopvang

Website: www.degeschillencommissie.nl

E-mail: via het contactformulier op de website

Telefoon: 070 - 310 53 10

7. Registratie en verbetering

Kinderdagverblijf Bambino registreert binnengekomen klachten en de manier waarop deze zijn opgelost.

Wij gebruiken klachten en opmerkingen van ouders om onze kwaliteit, communicatie en opvang continu te verbeteren.

8. Tot slot

Bij Bambino vinden wij vertrouwen, openheid en samenwerking met ouders erg belangrijk.

Wij hopen dat ouders altijd ervaren dat zij bij ons terecht kunnen met vragen, zorgen of opmerkingen. Samen zorgen wij voor een fijne, veilige en liefdevolle plek voor ieder kind.

