



# Klachtenprocedure

## Inhoudsopgave

1.	<b>Klachtenprocedure Kindercentrum.nl</b>	<b>blz.</b>	<b>3</b>
1.1	Klachtenregeling	blz.	3
1.2	Interne klachtenprocedure	blz.	3
1.3	Externe klachtenprocedure	blz.	3
1.4	Informatie aan de ouders	blz.	4

## 1. Klachtenprocedure Kindercentrum.nl

### 1.1. Klachtenregeling

Kindercentrum.nl, gevestigd aan *Keulenstraat 5 te Deventer*, heeft een klachtenregeling waarin de klachtenprocedure is opgenomen. Het klachtenreglement is te vinden op onze website: [www.kindercentrum.nl](http://www.kindercentrum.nl). Hier is zowel informatie te vinden over de interne als de externe klachtenprocedure. Men kan eerst de interne procedure volgen, maar het is tevens mogelijk om direct de externe klachtenprocedure te volgen.

Op iedere locatie is een exemplaar van het klachtenreglement en een klachtenregistratieformulier aanwezig en ouders kunnen tevens terecht bij de betreffende locatie van hun kind om zich te bezinnen over de te volgen stappen, wanneer zij het niet eens zijn met de gang van zaken op de locatie of op het hoofdkantoor.

Jaarlijks worden de klachten opgenomen in een klachtenjaarverslag. Dit jaarverslag is op te vragen via [secretariaat@kindercentrum.nl](mailto:secretariaat@kindercentrum.nl).

### 1.2. Interne klachtenprocedure

Kindercentrum.nl doet er alles aan om klachten van ouders zo snel mogelijk naar tevredenheid op te lossen om zo de klant tevreden te houden en om een zelfde soort klacht in de toekomst te kunnen voorkomen.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Kindercentrum.nl. Klachten worden zorgvuldig onderzocht waarbij de ouders zoveel mogelijk op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Kindercentrum.nl zal de betrokkenen een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekken. Hierbij worden er concrete termijnen gesteld waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Ons streven is om de klacht uiterlijk 6 weken na indienen te hebben afgehandeld.

Bij voorkeur worden de klachten opgelost door de betrokken medewerkers op locatie of op het hoofdkantoor. Onze voorkeur ligt hier omdat we er als organisatie van kunnen leren. Kindercentrum.nl ziet een klacht als een gratis advies. Van belang is dat ouders op locatie maar ook vanuit het hoofdkantoor ondersteund worden bij het zowel intern als extern indienen van een klacht.

Bij een klacht met betrekking tot een pedagogisch medewerker en / of locatie kan er samen met de pedagogisch medewerker worden bekeken hoe de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost. Komen ouders en pedagogisch medewerker er samen niet uit, dan kan een beroep worden gedaan op de leidinggevende van de pedagogisch medewerker, de *locatiemanager*. Indien ook dan geen bevredigende oplossing kan worden gevonden, is het zaak dat ouders zich wenden tot de *Manager Kinderopvang* van Kindercentrum.nl.

Bij een klacht met betrekking tot een medewerker / afdeling van het hoofdkantoor hopen wij dat de klacht eerst wordt voorgelegd aan de direct betrokkene(n). In het geval beide partijen er samen niet uitkomen, kan er contact worden opgenomen met de *directie* van Kindercentrum.nl.

### 1.3. Externe klachtenprocedure

Als het niet lukt om er onderling uit te komen, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Ook kan het zo zijn dat ouders geen vertrouwen hebben in de interne procedure. Er is altijd een rechtstreekse toegang tot de externe klachtencommissie mogelijk.

De medewerkers van Kindercentrum.nl zijn erop toegelegd ouders de weg te kunnen wijzen zodat zij geen drempel ervaren bij het rechtstreeks indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie.

Kindercentrum.nl is aangesloten bij een externe en onafhankelijke commissie, te weten:

**Geschillencommissie Kinderopvang**

**A** Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
**T** 070 310 53 10  
**W** [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

De klacht kan via de website of schriftelijk bij deze commissie worden ingediend. De geschillencommissie zal in deze een uitspraak doen die voor alle partijen bindend is, voor zover het handelen/beslissen of het uitblijven/nalaten daarvan betreft door medewerkers van Kindercentrum.nl. Voor meer informatie over de Geschillencommissie of verwijzen wij u door naar de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### 1.4. Informatie aan de ouders

Kindercentrum.nl informeert ouders op verschillende wijze over de klachtenprocedure. De ouders worden:

- op de hoogte gesteld van het bestaan van een klachtenregeling en -reglement door de betreffende pedagogisch medewerker bij een kennismakingsgesprek;
- geïnformeerd over het bestaan van de interne en externe klachtenprocedure via de huisregels. Ook worden ouders hier verwezen naar de website voor meer informatie omtrent klachten.
- in geval van een klacht: worden de relevante papieren over klachten (reglement en formulieren) uitgereikt.