

## **Klachtenregeling Stichting kinderdagverblijf de Regenboog**

Hierbij informeren wij u als (groot)ouders/verzorgers over de procedure van onze klachtenregeling.

U maakt als (groot)ouder/verzorger gebruik van de diensten van Stichting kinderdagverblijf de Regenboog en onze medewerkers doen hun uiterste best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over de dienstverlening niet tevreden bent, zijn onze medewerkers uiteraard graag bereid daarover met u te praten om zo tot een oplossing te komen.

Conform de Wet Kinderopvang zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Nadat wij de klacht intern hebben behandeld en u bent niet tevreden over deze afhandeling kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie kinderopvang.

### **Interne klachtenprocedure**

U richt zich met uw klacht bij voorkeur eerst tot de betrokken medewerker. Wanneer het gaat om een onduidelijkheid of een misverstand kan dit al opheldering verschaffen. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot hoofdleidster Petra Kuil. Zij probeert de klacht in overleg met u en, indien van toepassing, de betreffende medewerker(s) op te lossen.

Inzien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of wanneer u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker of hoofdleidster wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van Stichting kinderdagverblijf de Regenboog. Dit kan via de e-mail: [bestuur@kdvderegenboog.nl](mailto:bestuur@kdvderegenboog.nl)

### **Een klacht indienen**

Een klacht kunt u mondeling en/of schriftelijk indienen. Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

Klachten over een medewerker inzake:

- de omgang met ouder of kind;
- de verzorging van uw kind;
- het aanbod en/of pedagogisch handelen;
- het niet nakomen van afspraken;

Klachten over de organisatie:

- over administratie of medewerkers van de administratie;
- over het niet nakomen van afspraken;
- over het aanbod;
- over de overeenkomst tussen ouder en houder.

Indien u schriftelijk een klacht indient, geeft u aan:

- wat de reden van de klacht is;

- waarover of over wie u een klacht wilt indienen;
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht;
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen.

Indien u een klacht schriftelijk wilt indienen bij de hoofdleidster, kunt u zich wenden tot:

Petra Kuil  
Benningskamplaan 66  
1911 LP Uitgeest  
info@kdvderegenboog.nl

Bij een mondelinge klacht zal er direct gekeken worden naar een passende oplossing. Het zal dan meestal gaan om het ophelderen van een misverstand. Kan er niet direct een oplossing gegeven worden, dan zal binnen een redelijke termijn (1 week) door de aangesproken persoon mondeling of schriftelijk teruggekomen worden op het onderwerp.

Indien u een klacht schriftelijk heeft ingediend, zal binnen een termijn van 6 dagen een reactie gegeven worden op de ontvangst van de klacht. Uiterlijk 6 weken na het indienen van de schriftelijke klacht dient er antwoord gegeven zijn op de klacht. In de tussentijd wordt u voor zowel een mondelinge als schriftelijke klacht per email op de hoogte gehouden van de voortgang.

#### **Externe klachtenprocedure**

Indien de afhandeling van de klacht door bestuur of hoofdleidster u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie kinderopvang waar Stichting kinderdagverblijf de Regenboog bij is aangesloten. Indien de situatie naar uw mening daartoe aanleiding geeft, kunt u ook direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie kinderopvang. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven uw klacht naar behoren op te lossen.

Voor de Geschillencommissie kunt u zich wenden tot:

Geschillencommissie kinderopvang  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Bezoekadres  
Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 10**. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Faxnummer: 070 – 365 8 814