

## **Klachtenreglement Eigenwijs kinderopvang**

### **Klacht**

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant en/of medewerker van de organisatie, over de wijze waarop hij of zij of zijn/haar kind(eren) is/zijn behandeld door de organisatie of door een van de medewerkers van de organisatie. Het ongenoegen gaat om handelingen en beslissingen of nalaten daarvan door de organisatie in een zaak waarin klager een belang heeft. De klacht kan ingediend worden over alle aspecten van de organisatie en dienstverlening. Een klant of medewerker is een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van diensten van Vertah BV. Vertah BV kent een interne klachtenregeling.

### **Het indienen van een klacht**

1. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de directie van onze organisatie.
2. U kunt ook het klachtenformulier invullen wat u op locaties of website kunt vinden.
3. U kunt zich wenden tot de oudercommissie.
4. U kunt een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de directie (stap 1 en 2). Het anoniem indienen van een klacht is niet mogelijk, omdat er dan geen mogelijkheid bestaat om te komen tot een bevredigende oplossing voor alle betrokken partijen. De klacht vermeld waarover en/of over wie geklaagd wordt. Zo ook de reden en het doel. Tevens wordt vermeld wat er ondertussen al ondernomen is om tot een oplossing te komen. Is of werd de klacht niet naar tevredenheid behandeld, dan kunnen klachten ook door ouders of medewerkers bij de oudercommissie worden ingediend (stap 3). Tenslotte kan ook worden overgegaan tot het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie (stap 4).

### **Het afhandelen van een klacht**

Alle klachten worden meteen in behandeling genomen en afgehandeld. Bij het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor. De directie behandelt de klacht zorgvuldig en ziet er op toe dat eventuele medewerkers de klacht naar behoren afhandelen.

Een klacht wordt niet besproken met de aan onze zorg toevertrouwde kinderen, noch in de wandelgangen met andere medewerkers. Het betreft vertrouwelijke informatie waarmee discreet wordt omgegaan.

### **Procedure**

Klachten worden binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd. Binnen 6 weken wordt de klacht afgehandeld. De directie neemt contact op met de klager en houdt hem of haar op de hoogte van de te ondernemen stappen en de te nemen afspraken. Tevens verstrekt de directie aan de klager een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht. In het oordeel stelt Eigenwijs kinderopvang een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd. Wordt of kan de klacht volgens de klager onvoldoende behandeld en/of opgelost worden, kan hij/zij zich schriftelijk richten tot de oudercommissie.

## **Registratie**

De registratie van klachten is onderdeel van onze bedrijfsvoering en is ter inzage aan de oudercommissie. Eventuele medewerkers worden aangesproken en op de hoogte gebracht.

## **De Geschillencommissie**

De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.

Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie](http://www.degeschillencommissie.nl)). Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## Klachtenformulier

<b>Naam klager:</b>	
<b>Ouder van:</b>	
<b>Locatie klacht:</b>	
<b>Datum invullen klacht:</b>	

<b>Reden tot klacht:</b>	
<b>Doel van de klacht:</b>	
<b>Genomen acties tot komen van oplossing:</b>	