



## **Procedure bij interne klacht van klant.**

Als u, als klant van Kabouters, een klacht hebt nodigen wij u uit deze met ons te delen. Liefst willen we dat u uw ongerief met ons deelt op het moment dat u er tegenaan loopt, zodat we het probleem wellicht kunnen bespreken en oplossen voordat u een officiële klacht hoeft in te dienen.

### **Indienen.**

Mocht u toch een officiële klacht intern in willen dienen, dan vraagt de nieuwe wet Klachtenregeling u dit schriftelijk te doen bij Kabouters Kinderopvang. Een officiële klacht kan betrekking hebben op het gedrag jegens u of uw kind door iemand die bij, via of voor Kabouters werkzaam is. Of betrekking hebben op de overeenkomst tussen u als klant en Kabouters Kinderopvang.

Doorgaans is altijd iemand van de directie aanwezig op de groep en vragen wij u, zo mogelijk, de klacht in te dienen bij Annette of bij haar afwezigheid bij een van de mentoren.

### **Onderzoek en informatie verzamelen.**

Direct nadat wij uw klacht ontvangen hebben gaan wij hiermee aan de slag. Wij zullen contact met u opnemen om meer informatie te krijgen en een duidelijk beeld te vormen van de situatie.

Wij zullen daarna de klacht gaan analyseren en bespreken in het team of met de betrokkenen.

Wij zullen objectief en grondig onderzoek doen naar alle facetten van uw klacht. Alle verkregen informatie zal worden vastgelegd in een klachtenmap om zo overzicht te behouden en geen feiten kwijt te raken. Deze informatie zal anoniem worden bewaard met enkel een klachtnummer en omschrijvingen als “vader, moeder, kind, etc.”

Uiterlijk 2 weken na uw klacht zal het onderzoek zijn afgerond. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van uw klacht.

Wanneer wij bij elkaar komen met het team/de betrokkenen en welke informatie hier uit is gekomen



## **Oplossingen**

Zo spoedig mogelijk na het onderzoek, maar maximaal 4 weken na het indienen van de klacht, zal Kabouters gaan zoeken naar oplossingen voor uw klacht.

Dit zal regelmatig in teamoverleg gebeuren. Het kan bijvoorbeeld ook noodzakelijk of wenselijk zijn een derde partij uit te nodigen voor advies m.b.t. het onderwerp. (als voorbeelden: brandweer, GGD, Arts, rechtsgeleerde, bouwkundige, etc.)

Ook hier wordt u weer zo veel mogelijk op de hoogte gehouden over het verloop van de behandeling van uw klacht.

## **Bespreken van oplossing en implementatie**

Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 weken na het indienen van de klacht zal de gevonden oplossing met u worden besproken en nagegaan of de oplossing voldoet voor u. Als het een terdege oplossing lijkt dan zullen we voor het verstrijken van 6 weken na het indienen van de klacht overgaan tot het implementeren van de oplossing. De oplossing en de datum van implementatie zal u binnen deze 6 weken schriftelijk worden aangeboden zo goed mogelijk voorzien van beweegredenen en onderbouwingen.

## **Evaluatie**

Zo snel mogelijk na implementatie, maar binnen maximaal 3 maanden, zullen we een officieel evaluatiemoment vastleggen. Tijdens dit gesprek zal worden besloten of en hoe de oplossing voldoet. Natuurlijk zal ook in de wandelgangen regelmatig kort worden geëvalueerd en afgestemd. Het is zaak zo snel en goed mogelijk informatie uit te wisselen over de tevredenheid over de oplossing.

Zo nodig stellen we de handelswijze bij of grijpen we terug naar het kopje onderzoek en informatie om de stappen opnieuw bij te stellen.

## **Externe klacht**

Mocht u er, zelfs na het doorlopen van bovenstaande stappen, met Kabouters Kinderopvang niet uit kunnen komen is er de mogelijkheid tot het indienen van een externe klacht bij het Klachtenloket van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie over de procedure tot het indienen van deze klacht heeft u in uw bezit en kunt u vinden op de website van Kabouters Kinderopvang.