**BIJLAGE 2 - Klachtenregeling geschillencommissie**

**Definitie van een klacht:** een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

In dit artikel gaan we verder in op de klachtenprocedure.

**Interne- en externe klachtenprocedure**

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie.

Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure. Het kan gebeuren dat het wenselijk is dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend, bijvoorbeeld bij een klacht over intimidatie. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl.

**Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld**

De klachtenprocedure, zoals in dit artikel beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en de oudercommissie van kinderdagopvang ’t Kreekeltje, buitenschoolse opvang de Kreekels en peutergroep Olleke Bolleke.

**Waar kunt u terecht met uw onvrede/ klacht?**

Bij de pedagogisch medewerker.

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep of wordt er volgens u niet gehandeld naar wat u overeengekomen bent. Dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met betreffende pedagogisch medewerker om er over te kunnen praten.

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de eigenaar van kinderdagopvang ’t Kreekeltje: Mandy de Baere.

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met Mandy de Baere.

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel/schriftelijk kenbaar te maken. De behandelaar van de klacht, in ons geval zal dit Mandy zijn, gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 2 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

**Onze klachtenprocedure verloopt als volgt**

1. De behandelaar bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de behandelaar het volgende weer:

 Korte weergave van het gesprek;

 Dat de behandelaar zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;

 De termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan u geeft.

2. De behandelaar geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit

schriftelijk bevestigd.

3. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.

4. De klacht en de afhandeling wordt besproken in een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. De klacht wordt ook besproken met de oudercommissie.

5. Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld wijst de behandelaar op de externe klachtenprocedure.

Meer informatie en de contactgegevens van de geschillencommissie vindt u op www.geschillencommissie.nl.