



Klachtenreglement KiWi

Binnen KiWi hechten wij er waarde aan om de opvang zo goed mogelijk te organiseren. Het kan voorkomen dat er een situatie ontstaat waarin je als ouder(s) niet geheel tevreden bent. Daarvoor hebben wij een klachtenreglement opgesteld. Daarin staat beschreven waar je je klacht kunt melden. Hoe we de klacht intern behandelen. En mocht het niet lukken samen de klacht naar tevredenheid op te lossen, dan kan de geschillencommissie worden ingeschakeld voor externe bemiddeling.

Melden

Wanneer je als ouder of andere betrokkene niet tevreden bent, kun je een klacht indienen over de dienstverlening van KiWi. Dit kan betrekking hebben op de kwaliteit van de opvang, de communicatie of de werkwijze van de medewerker(s). Een klacht melden doe je zo:

1. Bespreek je klacht(en) met de betreffende medewerker.
Kom je er samen met de medewerker niet uit?
2. Bespreek je klacht(en) met de leidinggevende van de locatie.
Doe dit bij voorkeur door een mail te sturen naar kiwi@kinderopvangkiwi.nl
We vragen je om de klacht zo volledig mogelijk te beschrijven.
Lukt dat niet? Neem dan telefonisch contact op en plan een (telefonische) afspraak.
Kom je er samen met de leidinggevende niet uit?
3. Bespreek je klacht(en) met de directeur-bestuurder van Kinderopvang KiWi.
Doe dit bij voorkeur door een mail te sturen naar kiwi@kinderopvangkiwi.nl
We vragen je om de klacht zo volledig mogelijk te beschrijven.
Lukt dat niet? Neem dan telefonisch contact op en plan een (telefonische) afspraak.
Kom je er samen met de directeur-bestuurder niet uit?
4. Hebben de voorgaande drie stappen niet geleid tot een gezamenlijke oplossing? Dan kun je gebruik maken van externe bemiddeling door je klacht voor te leggen aan het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag.

Interne behandeling

KiWi streeft ernaar jouw klacht binnen vijf werkdagen in behandeling te nemen. Er wordt contact met je opgenomen om de klacht te bespreken en eventuele onduidelijkheden op te helderen. Vervolgens wordt jouw klacht zorgvuldig door ons behandeld en waar nodig passen we hoor en wederhoor toe. Vervolgens nemen wij contact op om je te informeren over onze bevindingen en een gezamenlijke oplossing van jouw klacht(en) te bespreken.

Als je het niet eens bent met de geboden oplossing, en je hebt de drie stappen van melden doorlopen, kan de klacht worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie.

Externe bemiddeling

Wanneer een interne afhandeling van jouw klacht niet tot een bevredigend resultaat leidt, kun je de klacht voorleggen aan het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. Deze externe commissies zullen je ondersteunen door het geven van relevante informatie, advies over -eventuele- vervolgstappen, en indien nodig, het aanbieden van mediation om samen tot een oplossing te komen.

In sommige gevallen is het van belang dat de klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de Geschillencommissie. Deze gevallen zijn opgenomen in het reglement van de Geschillencommissie, welke je kan vinden op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl.

