



## Interne klachtenprocedure

### Interne klachtenprocedure voor ouders/verzorgers

U maakt als ouder/verzorger gebruik van de diensten van kinderopvang 't Hummelhuis. Onze medewerkers doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen. Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector zijn wij als organisatie verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Nadat wij de klacht intern hebben behandeld en u bent niet tevreden, dan kunt u de klacht buiten 't Hummelhuis indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### Een klacht indienen

Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen. Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie. Gedacht kan worden aan:

- klachten over de omgang met ouder/kind
- klachten over de verzorging van uw kind
- klachten over het aanbod en/of het pedagogisch handelen
- klachten over het niet nakomen van afspraken
- klachten over de diensten van het bureau/de bureaumedewerkers van de organisatie

#### Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geeft dan aan:

- wat de reden is van de klacht
- 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

#### Interne klachtenprocedure

1. U richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken medewerker, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Wordt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de directie van 't Hummelhuis. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokken medewerker op te lossen.
3. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directie.

#### Het behandelen van klachten

- Bij het mondeling indienen van een klacht wordt u verteld wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en hoeveel tijd er nodig is om de klacht in behandeling te nemen.
- Bij een schriftelijke klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, waar tevens in vermeld staat wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en binnen welke

- termijn de klacht afgehandeld dient te zijn.
- Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
  - Kinderopvang 't Hummelhuis streeft ernaar de klacht binnen één maand af te handelen.

## Externe klachtenprocedure

Per 1 januari 2016 is Kinderopvang 't Hummelhuis aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (voorheen Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen). Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). U kunt ook de link volgen die op onze website vermeld staat.

Als de afhandeling van de klacht door de directie u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij deze commissie.

*Indien de situatie naar uw mening daartoe aanleiding geeft, kunt u ook direct uw klacht indienen bij deze commissie.* Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.