

## **Behandeling van Klachten door Pinkeltjesland Kinderopvang**

Pinkeltjesland streeft naar een hoge klanttevredenheid onder haar kinderen en de ouders/verzorgers. Het heeft onze prioriteit om de behandeling van klachten vóór te zijn. Onze aanpak is laagdrempelig. Pedagogisch medewerkers krijgen veel eigen verantwoordelijkheid, middels het mentorsysteem houden we de lijnen met onze ouders/verzorgers kort. Op iedere groep staan pedagogisch medewerkers met veel capaciteit, die ouders/verzorgers goed, met aandacht en kennis te woord kunnen staan en ook voldoende kennis hebben van de organisatie en de achtergronden zowel bedrijfsmatig als met betrekking tot de kinderen.

Deze klachtenregeling is zowel bedoeld voor de afhandeling van klachten tussen de Pinkeltjesland Kinderopvang en bij Pinkeltjesland Kinderopvang werkzame personen en voor klachten over de overeenkomst tussen Pinkeltjesland Kinderopvang en de ouder.

Als je klachten hebt:

1. Indien er een probleem is, wordt in eerste instantie gevraagd dit met de mentor of betreffende pedagogisch medewerker(s) op de groep op te nemen. De groepsleiding bespreekt het probleem onderling en bespreekt het met de locatieverantwoordelijke. Er wordt duidelijk afgesproken met ouders/verzorgers wat het vervolg op het gesprek zal zijn en wanneer een reactie terugkomt. Wij vragen de ouders/verzorgers om de klacht ook schriftelijk bij ons in te dienen. Terugkoppeling aan ouders/verzorgers volgt uiterlijk binnen vijf werkdagen.
2. Na het aanhoren van het probleem wordt dit teruggekoppeld naar de betreffende groep en wordt het met de betreffende pedagogisch medewerkers doorgesproken in het werkoverleg. Vervolgens wordt afgesproken wie verantwoordelijk is en aan de betreffende ouders/verzorgers terugkoppelt. Bij zwaardere gesprekken vindt het gesprek plaats met het management en de betreffende mentor/pedagogisch medewerker. Het onderzoek en de terugkoppeling volgt uiterlijk 5 werkdagen nadat het probleem is gemeld.
3. Zaken van algemeen belang kunnen door de ouders/verzorgers worden gemeld bij de oudercommissie. De oudercommissie heeft vanuit haar verantwoordelijkheid een adviesrecht op de relevante onderwerpen. De oudercommissie heeft geen taak met betrekking tot de afwikkeling van klachten en geen rol bij individuele geschillen.
4. Indien er sprake is van een formele klacht met betrekking tot de medewerkers of de organisatie van Kinderopvang Pinkeltjesland wordt verzocht de klacht schriftelijk in te dienen ter attentie van de locatieverantwoordelijke.

5. In geval van een schriftelijke klacht wordt binnen twee weken door Pinkeltjesland Kinderopvang een ontvangstbevestiging verstuurd en naar eventuele aanvullende informatie gevraagd. De locatieverantwoordelijke doet onderzoek naar de aard van de klacht en het incident en rapporteert de klacht en haar bevindingen schriftelijk aan de directie van Pinkeltjesland Kinderopvang. In de schriftelijke ontvangstbevestiging zal, rekening houdend met de ernst van de klacht een reactietermijn worden gegeven. Dit is uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Binnen de gestelde termijn in de ontvangstbevestiging krijgt de klager van de locatieverantwoordelijke schriftelijk reactie op de klacht. Hierin wordt vermeld of Pinkeltjesland Kinderopvang het eens is met de klacht. Ook wordt beschreven welke eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht getroffen worden en met welke redenen deze maatregelen worden getroffen. Indien er maatregelen getroffen worden zal in de schriftelijke reactie ook een concrete termijn gegeven worden waarin de maatregelen getroffen zullen worden. In de tussentijd wordt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien de klager in de tussentijd vragen heeft over de voortgang van de behandeling van de klacht is altijd de locatiemanager of de persoon aangewezen in de schriftelijke reactie bereikbaar voor vragen en/of informatie.
6. Pinkeltjesland is aangesloten bij de geschillencommissie. In het geval een geschil tussen management en ouders/verzorgers niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan een klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie via <http://www.degeschillencommissie.nl/>. Hiermee wordt voldaan aan de voorschriften in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, waarbij de klager terecht kan bij een onafhankelijke klachtencommissie.
7. Klachten met betrekking tot de algemene leveringsvoorwaarden kunnen worden voorgelegd aan de geschillencommissie kinderopvang. Informatie hierover kan worden ingewonnen via De Branchevereniging Kinderopvang Nederland op <http://www.kinderopvang.nl/>.

**Begripsomschrijving:**

**Pinkeltjesland Kinderopvang:** de organisatie Wonderland 2 BV, handelend onder de naam Pinkeltjesland Kinderopvang, zowel directie en medewerkers op wie de klacht van toepassing kan zijn.

**Directie:** de directie van Wonderland 2 BV, handelend onder de naam Pinkeltjesland Kinderopvang, bestuurders van Pinkeltjesland Kinderopvang.

**Locatieverantwoordelijke:** de door Wonderland 2 BV, handelend onder de naam Pinkeltjesland Kinderopvang, aangestelde leidinggevende van een kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang

**Probleem:** ongenoegen, verschil van mening, wat nog niet binnen de organisatie is opgepakt en wordt behandeld.

**Klacht:** een formele uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of de organisatie van Pinkeltjesland Kinderopvang en de wijze waarop dit is opgepakt.



Klager: gebruiker van de opvang van Pinkeltjesland Kinderopvang, zowel natuurlijke personen als rechtspersonen met een klacht.