

## **Protocol klachtenreglement BuitenSpel**



Dit is het protocol voor de ouders van **Kinderopvang BuitenSpel** m.b.t. het klachtenreglement. Op deze manier is het duidelijk hoe er gehandeld dient te worden bij een klacht en de werkwijze bij het indienen hiervan.

**Kinderopvang BuitenSpel** doet er alles aan om een veilige en betrouwbare kinderopvang te bieden. Ondanks dat kan het toch gebeuren dat een ouder een klacht heeft. Elke ouder heeft het recht een klacht in te dienen, dit is wettelijk vastgesteld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

#### Interne klachtafhandeling

Wanneer een ouder een klacht heeft over de kinderopvang bij **Kinderopvang BuitenSpel** dient dit z.s.m. gedeeld te worden met een pedagogisch medewerker van de groep van het kind. Bij voorkeur de mentor van het kind. Dit mag zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Zodra de pedagogisch medewerker op de hoogte is wordt er gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing.

Wanneer het de ouder(s) en pedagogisch medewerker niet lukt om er samen uit te komen richt de ouder zich tot de locatiemanager.

Als de klacht door zowel de pedagogisch medewerker als de locatiemanager niet of niet volledig wordt opgelost kan de ouder zich richten tot het bestuur van **Kinderopvang BuitenSpel**. Wanneer dit nodig is dient de ouder dit schriftelijk te doen binnen het termijn van maximaal 2 maanden na het ontstaan van de klacht.

Hierin dient het volgende opgenomen te worden:

- De locatie/ groep (en indien van toepassing de medewerker) waar de klacht betrekking op heeft.
- De omschrijving van de klacht.
- Het resultaat van de bespreking van de klacht met de pedagogisch medewerker en de locatiemanager.

Het formulier wat hiervoor gebruikt wordt is vindbaar op onze website en kan worden gestuurd naar [info@buitenspel-werkendam.nl](mailto:info@buitenspel-werkendam.nl)

Na ontvangst van de klacht zal het bestuur van **Kinderopvang BuitenSpel** binnen 10 werkdagen reageren.

#### Externe klachtafhandeling

Wanneer de ouder niet tevreden is over de afhandeling van de klacht is er de mogelijkheid om gebruik te maken van de externe klachtenprocedure. Ouders kunnen zich richten tot het Klachtenloket Kinderopvang

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

Als de ouder ervoor kiest om via deze weg een klacht in te dienen zal een onafhankelijke medewerker van het Klachtenloket de klacht bekijken. Deze medewerker zal d.m.v. bemiddeling tussen de ouder en BuitenSpel proberen de klacht op te lossen.

Als dit niet voldoende is gelukt kan de ouder de klacht indienen bij de Geschillencommissie.

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>