

Klachten en geschillencommissie

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. Een klacht kan betrekking hebben op een **gedraging** van de houder of medewerker of de klacht kan betrekking hebben op de **overeenkomst**. We staan open voor feedback, en bespreken een klacht het liefst direct met de medewerker en ouder om tot een oplossing te komen. Dit blijkt vaak de eenvoudigste manier en leidt tot de snelste oplossing. Via deze weg kan een medewerker ook haar kant van het verhaal doen en/of excuses aanbieden. Dit lost vaak al een heleboel op en zorgt voor wederzijds begrip.

Mocht dit niet baten dan is er de mogelijkheid om officieel een klacht indienen. Het Bonte Huis is aangesloten bij de **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**, waaraan tevens het klachtenloket kinderopvang verbonden is <https://www.degeschillencommissie.nl>. Ouders worden hierover geïnformeerd in de nieuwsbrieven en kunnen de informatie tevens altijd terugvinden in de beleidsstukken welke op de website staan geplaatst.



Wilt u een officiële klacht indienen dan gelden de volgende stappen:

1. - Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend via het bij u bekende email-adres. Wij stellen het op prijs als u de klacht binnen een termijn van 1 maand nadat de klacht is ontstaan indient. Wij vragen u de klacht te voorzien van een datum, uw (adres) gegevens), de naam van de medewerker waar u een probleem mee heeft en een objectieve beschrijving van uw klacht. De houder van Het Bonte Huis (Heemstede: Lucky of Haarlem: Barbara) zullen de klacht **zorgvuldig in behandeling nemen** en zijn van goede wil om de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk af te handelen.
2. - Als het Bonte Huis uw klacht niet binnen 6 weken op lost, of bent u niet tevreden met de geboden oplossing dan kunt u (rechtstreeks) contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang, dit hoort bij de Geschillencommissie.
3. - Is uw klacht hierna nog steeds niet opgelost dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
N.B. Mocht de klacht gaan over (een vermoeden van) kindermishandeling dan treedt automatisch de het 'Protocol Kindermishandeling en Grensoverschrijdend gedrag' in werking (bijlage 1).

Regels met betrekking tot de omgang van uw klacht:

- De houder is van goede wil om de klacht zo spoedig mogelijk met de ouder op te lossen.
- De houder draagt zorg voor zorgvuldige afhandeling en registratie van de klacht.
- De houder houdt de ouder op de hoogte wat betreft het proces van de klacht.

- De ouder ontvangt een schriftelijk en onderbouwd antwoord over het oordeel over de klacht en eventueel een uitleg over de maatregelen die genomen zullen worden en binnen welke termijn deze zullen plaatsvinden.



Het Bonte Huis Heemstede Klachten regeling versie juni 2020