

Klachtenprocedure

1. Doel

Het doel van deze klachtenprocedure is het waarborgen van een zorgvuldige, transparante en klantgerichte afhandeling van klachten binnen Kwebbel.

2. Inleiding

Bij Kwebbel streven wij dagelijks naar het bieden van hoogwaardige kinderopvang. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een medewerker, een werkwijze of een situatie binnen onze organisatie. In dat geval horen wij dit graag, zodat wij samen tot een passende oplossing kunnen komen.

3. Ontevredenheid

Indien u ontevreden bent over een medewerker of over de gang van zaken binnen onze organisatie, verzoeken wij u dit in eerste instantie persoonlijk kenbaar te maken. Wij zullen ons inspannen om de situatie in overleg met u op te lossen en uw ontevredenheid weg te nemen.

4. Indienen van een formele klacht

Wanneer er sprake is van een formele klacht, verzoeken wij u deze schriftelijk of per e-mail in te dienen bij één van de onderstaande geledingen.

4.1 Geledingen

Kwebbel kent twee geledingen waar u een klacht kunt indienen:

Geleding 1 – Groepsleiding

Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten over onder andere:

- Het functioneren van groepsleid(st)ers en/of kinderen
- Huisregels en openingstijden
- Accommodatie en speelmateriaal
- Hygiëne en voeding

Geleding 2 – Directie (Sharon en/of Tolga Meurs (locaties centrum) & Danny Husers en/of La-Toya Husers-Koelman – locaties Rietlanden)

Bij de directie kunt u terecht met klachten over onder andere:

- Procedures binnen Kwebbel
- Financiële zaken
- Functioneren van medewerkers
- Aanname- en plaatsingsbeleid

- Algemeen beleid

U bent vrij om zelf te kiezen bij welke geleding u uw klacht indient. Wij verzoeken u daarbij de geleding te kiezen die het meest passend is bij de aard van de klacht.

5. Wie kan een klacht indienen

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- Ouder(s) en/of verzorger(s) van kinderen die gebruikmaken van de opvang van Kwebbel.

U bent te allen tijde gerechtigd uw klacht in te trekken.

6. Externe klachtenafhandeling

Indien u er samen met Kwebbel niet uitkomt, kunt u uw klacht voorleggen aan de **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**. Dit kan door middel van het invullen van een digitaal vragenformulier.

Daarnaast kunt u voorafgaand of aanvullend contact opnemen met het **Klachtenloket Kinderopvang** voor:

- Algemene en procedurele informatie
- Advies
- Bemiddeling of mediation

Kwebbel is aangesloten bij de Geschillencommissie. Klachten worden daar behandeld door een onafhankelijke commissie.

7. Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door hen aangewezen persoon.

8. Inzagerecht

Zowel klager als beklagde krijgen de gelegenheid om alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

9. Beslissing en afhandeling

Kwebbel stelt de klager:

- Binnen **twee weken** na indiening van de klacht,
- En uiterlijk binnen **zes weken** indien de klacht achtereenvolgens bij meerdere geledingen is ingediend,

mondeling en/of schriftelijk, en gemotiveerd, op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Daarnaast wordt schriftelijk meegedeeld:

- Of er maatregelen worden genomen
- Welke maatregelen dit zijn
- Binnen welk termijn deze maatregelen worden uitgevoerd

Wij streven ernaar passende maatregelen binnen **twee weken** te realiseren, afhankelijk van de aard en complexiteit van de klacht. De klager wordt gedurende het proces op de hoogte gehouden van de voortgang.

10. Geheimhouding

Alle betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke gegevens en informatie die hen in het kader van de klacht ter kennis zijn gekomen.