

Klachtenreglement en Feedbackprocedure

Artikel 1. Begripsomschrijving

- 1.1 Kinderopvang Ambacht: kinderopvangorganisatie die een voorziening instandhoudt om op geregelde tijden opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 10 weken tot de overgang naar het voortgezet onderwijs
- 1.2 Ouder: de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger van het kind dat opvang geniet bij Kinderopvang Ambacht
- 1.3 Klager: een ouder/oudercommissie die een klacht/geschil voorlegt aan Kinderopvang Ambacht
- 1.4 Klacht/geschil (verder klacht): schriftelijke uiting van ongenoegen over de totstandkoming en/of uitvoering van de overeenkomst, of een gedraging van een medewerker van Kinderopvang Ambacht jegens een ouder of kind.
- 1.5 Directie: directeur/bestuurder en adjunctdirecteur samen
- 1.6 De Geschillencommissie Kinderopvang: organisatie waar zowel Kinderopvang Ambacht als de klager een klacht kunnen indienen. Verder te noemen De Geschillencommissie.

Artikel 2 Indienen van een klacht/geschil

- 2.1 Er wordt onderscheid gemaakt tussen een interne en externe klachtenbehandeling. Een klacht dient eerst intern door Kinderopvang Ambacht te worden afgehandeld. Daarna kan het pas bij De Geschillencommissie aanhangig gemaakt worden.
- 2.2 De klacht wordt eerst bij locatiemanager ingediend. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van klager afgehandeld dan kan deze een klacht indienen bij het centraal bureau (CB), door het klachtenformulier te sturen naar infokinderopvang@solambacht.nl.
- 2.3 De klacht wordt geregistreerd en krijgt een nummer. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging hiervan. Medewerker CB stuurt de klacht door naar de directie voor afhandeling en volgt de voortgang van de procedure. De klacht wordt binnen twee weken afgehandeld, tenzij de aard van de klacht dit niet mogelijk maakt. De maximale termijn waarbinnen de klacht moet zijn afgehandeld is zes weken.
- 2.4 De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de medewerker van het CB houdt klager op de hoogte van de voortgang.
- 2.5 De klager ontvangt een schriftelijke en met redenen omkleed oordeel, waarin ook een concrete termijn staat waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Na afhandeling van de klacht belt medewerker CB met klager voor feedback over gevolgde procedure.

- 2.6 Een klacht moet binnen twee maanden na het moment dat klager de onvolkomenheid heeft geconstateerd, of had kunnen constateren, aanhangig gemaakt worden. Indien een klacht niet tijdig is ingediend, is deze niet ontvankelijk.
- 2.7 De klager is gerechtigd de klacht te allen tijde in te trekken.

Artikel 3 Externe klachten- /geschillenbehandeling

- 3.1 Indien de interne klachten-/geschillenbehandeling volledig is afgerond en dit niet naar tevredenheid van de klager is gebeurd, kan deze zich binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij Kinderopvang Ambacht is ingediend, wenden tot De Geschillencommissie.
- 3.2 Klachten kunnen zowel door de klager als Kinderopvang Ambacht bij De Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
Wanneer de klager een klacht aanhangig maakt is Kinderopvang hieraan gebonden. Indien Kinderopvang Ambacht een klacht aanhangig maakt, moet zij klager schriftelijk, of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Hierbij meldt Kinderopvang Ambacht ook direct dat zij zich na het verstrijken van deze periode vrij acht de klacht/geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 3.3 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement <https://www.degeschillencommissie.nl>