



## DE AVONTURIERS

Spelenderwijs ontdekken

### **Klachtenregeling: als het toch niet loopt zoals u wenst**

Hoewel De Avonturiers er alles aan doet om de plaatsing en opvang van uw kind zo goed mogelijk te laten verlopen, kan er weleens iets niet gaan zoals u dat wenst. Daarom heeft De Avonturiers, in het kader van de Wet kinderopvang, een interne klachtenregeling. Deze regeling beschrijft de procedure bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers.

#### Interne klachtenprocedure

1. Bij voorkeur maakt u een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. De betrokken pedagogisch medewerker probeert de klacht in overleg met u op een voor beide bevredigende wijze op te lossen binnen twee werkdagen. De medewerker rapporteert de klacht bij de leidinggevende via een intern klachtenformulier.
2. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u schriftelijk een formele klacht indienen bij de leidinggevende bereikbaar per email: [info@de-avonturiers.nl](mailto:info@de-avonturiers.nl) De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.
3. De leidinggevende, nu in de rol van klachtenfunctionaris, draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Hij of zij neemt binnen een week contact op met u en de betrokken medewerker(s). De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan u en houdt u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
4. Geeft u aan niet tevreden te zijn dan vraagt de leidinggevende u om de klacht schriftelijk via het klachtenformulier in te dienen bij de directeur. De directeur behandelt de schriftelijke klacht. U ontvangt zo spoedig mogelijk na ontvangst een bevestiging hiervan. U wordt na een gesprek met de directie schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Als u tevreden bent, dan is de procedure beëindigd.
5. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
6. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij De Avonturiers aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

Per kalenderjaar registreert en bewaart onze organisatie de klachten in een klachtendossier. Jaarlijks nemen wij de klachten door en evalueren deze in het overleg van het management en de OC.