



## Klachtenregeling KDV 't Olefantje

Op KDV 't Olefantje doen wij er alles aan, om te zorgen dat ouders en kinderen tevreden zijn. Het team en het management staan open voor verbeterpunten en meningen. Om de kwaliteit van de opvang steeds te verhogen vinden wij het belangrijk dat u niet met zaken waarover u ontevreden bent blijft zitten, maar dat u ze kunt uiten naar ons team. Wij waarderen het als u ons zo snel mogelijk informeert als er klachten zijn. Wij nemen ontevredenheden en klachten uitermate serieus en proberen samen met u tot een oplossing te komen.

### Interne klachtenprocedure

Wij adviseren om ontevredenheden meteen kenbaar te maken. Het beste is als u het bespreekt met diegene die direct betrokken is, b.v. de pedagogisch medewerkster op de groep. Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u terecht bij 1 van de managers. Sterre van Oosten Slingeland of Sophie Rijksen. Hiervoor kan telefonisch (030-2714242) of persoonlijk met een van hun contact opgenomen worden. Vaak lost een gesprek de onvrede al op.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht schriftelijk binnen twee maanden intern ingediend worden via de mail [info@olefantje.nl](mailto:info@olefantje.nl) met als onderwerp: Officiële klacht. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Wij zullen de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigen en inhoudelijk in behandeling nemen. Wij houden u van de voortgang van de behandeling van de klacht op de hoogte en zullen, zo nodig, een onderzoek instellen. Betreft de klacht gedragingen van een leidster, wordt deze in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren. De klacht wordt binnen een termijn van zes weken afgehandeld. Als de klacht door omstandigheden niet binnen deze termijn afgehandeld kan worden, wordt u hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Wij zullen u schriftelijk informeren over de te nemen of reeds genomen maatregelen en de termijnen waarbinnen deze maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### Externe klachtenprocedure

Sinds 1 januari 2016 is KDV 't Olefantje aangesloten bij de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. Als een interne klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunnen ouders zich wenden tot deze externe en onafhankelijke partijen. Het Klachtenloket dat is verbonden aan de Geschillencommissie helpt de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als 't Olefantje niet binnen zes weken op een schriftelijke klacht gereageerd heeft of als de ouders en 't Olefantje niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.



Er zijn ook omstandigheden wanneer u zich als ouder rechtstreeks kunt wenden aan de Geschillencommissie, namelijk als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij 't Olefantje.

Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of 't Olefantje in redelijkheid heeft gehandeld.

Meer informatie vindt u op: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/> en op <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>