

Interne klachtenprocedure Heppienest B.V.

Alle medewerkers van Heppienest vinden het belangrijk dat alle ouders en kinderen tevreden zijn en dat zij dat ook blijven. Uitingen van ontevredenheid of ongenoegen nemen wij serieus en zien wij als leermoment. Wij willen je dan ook verzoeken om met vragen, suggesties en opmerkingen direct naar ons toe te komen. Zowel de pedagogisch medewerkers als de directie (Heleen en Judith) staan hier altijd voor open. Wij kunnen op deze manier de kwaliteit van ons kinderdagverblijf waarborgen. Ook vinden wij het zonde wanneer een suggestie verloren gaat of zelfs eindigt in een klacht.

In het kader van de Wet kinderopvang is deze interne klachtenprocedure opgesteld.

Interne klachtenprocedure

Waar kun je terecht als ouder?

1. Bij de pedagogisch medewerker

Je vaste pedagogische medewerker is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kun je tijdens het halen of brengen iets bespreken of je kunt een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker.

2. Of bij de directie

Uiteraard staan Heleen en Judith ook altijd open voor een gesprek. Je mag ons aanspreken of bellen (030-2380413) of mailen voor een afspraak op info@heppienest.nl.

3. Schriftelijke klacht in dienen

Kom je er in het persoonlijk contact niet uit, dan vragen wij je, om de klacht formeel kenbaar te maken door de klacht schriftelijk in te dienen via info@heppienest.nl. Met als onderwerp in de mail: Officiële klacht.

De klacht dient binnen een redelijk termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden gezien wordt als redelijk.

Binnen 5 werkdagen (rekening houdend met de aard van de klacht zullen wij dit termijn bespoedigen) vindt er een gesprek plaats met als doel om de klacht zo goed mogelijk te onderzoeken en naar tevredenheid op te lossen. Wij bevestigen na het gesprek schriftelijk (binnen 5 werkdagen) wat er besproken, dan wel afgesproken is.

Wij hebben zes weken de tijd om de klacht op te lossen. Wij doen uiteraard ons best om de klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid op te lossen. Wij houden de ouder schriftelijk wekelijks op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wij zullen de ouder altijd een schriftelijk en met reden omkleed oordeel over de klacht verstrekken en daarbij een concrete termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zullen worden.

Wanneer wij de klacht niet naar tevredenheid kunnen oplossen, dan verwijzen wij je door naar onze externe klachtenprocedure.



Externe klachtenprocedure

Klachtenloket Kinderopvang

Wanneer je vragen wilt stellen over je klacht, kun je je wenden tot www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Zij proberen de klacht op te lossen door informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Geschillencommissie

Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie is het een vereiste om eerst de interne klachtenprocedure te volgen. Ben je niet tevreden over de aangereikte oplossing, dan kun je terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang.

Uitzonderingen

Intimidatie

Het kan gebeuren dat het wenselijk is, dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend, bijvoorbeeld een klacht over intimidatie. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de geschillencommissie kun je vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Oudercommissie

De oudercommissie kan een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. Verder dienen zij ook eerst de interne procedure te volgen.

Kosten

Aan het afhandelen van klachten door de Geschillencommissie zijn kosten verbonden. Kosten die voortvloeien uit het niet correct volgen van de klachtenprocedure en/of indien je klacht ongegrond wordt verklaard, worden aan je doorberekend.