

## Klachtenprocedure

Het is voor u, maar ook voor "Lucy's Kinderdagsalon" belangrijk dat we allemaal tevreden zijn. Bent u niet tevreden of heeft u een klacht dan hopen wij dat u hier niet mee rond blijft lopen. U kunt uw klacht altijd met de leidster van uw kind bespreken. Zij zal hier tijd voor maken zodat dit in alle rust kan gebeuren. Vindt u dit moeilijk dan kunt u een afspraak met Lucinda maken om uw klacht bij haar neer te leggen. Zowel de leidster als Lucinda zullen uw klacht serieus nemen en er alles aan doen om uw onvrede weg te nemen. Een andere optie is de Oudercommissie. Ook zij zijn bereid om naar u te luisteren en u te helpen om e.e.a. op te lossen. Lukt het ons, ondanks al onze inspanningen, niet om uw onvrede/klacht weg te nemen dan kunt u deze neerleggen bij het Klachtenloket van de Geschillencommissie Kinderopvang waarbij Lucy's Kinderdagsalon is aangesloten (voor contactgegevens en procedure zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of neem de brochure mee die wij voor u in de Oudermap hebben liggen). Dit is een externe, onafhankelijke organisatie waar u uw klacht kunt neerleggen. Maar probeert u het eerst intern. Het moet wel heel gek lopen willen wij er niet uit komen.

### Wat verstaan we onder een klacht?

Klachten hebben betrekking op wat de ouders concreet van het personeel kunnen verwachten qua dienstverlening, op de algemene organisatie en de dagelijkse organisatie (verzorging en pedagogische omgang met de kinderen). M.a.w.: Klachten kunnen er zijn op basis van wat beloofd en minimaal gegarandeerd werd en niet is nageleefd.

### Doel van de klachtenbehandeling

Het is de bedoeling dat ouders waken over de naleving van de beloftes die er gedaan worden met betrekking tot de opvang van hun kind. Een terechte klacht wijst op een zwak punt in de werking en kan constructief bijdragen tot verbetering in ieders belang en voordeel. Doel van een klachtenprocedure is dat klachten op een efficiënte manier worden geregistreerd, behandeld en beantwoord.

### Hoe een klacht indienen en bij wie?

1. Indien er een klacht is i.v.m. het functioneren van een begeleid(st)er en/of de dagelijkse gang van zaken in de leefgroep, wordt in de eerste plaats de begeleid(st)er van de leefgroep aangesproken.
2. Indien er geen bevredigende respons komt van de begeleid(st)er binnen een termijn van één week, kan men zich richten tot de leidinggevende.
3. Voor klachten i.v.m. de algemene of de dagelijkse organisatie of het beleid, kan men terecht bij de leidinggevende/ directie Lucinda - Tel: 075:7711789 - e-mail: [info@lucyskinderdagsalon.nl](mailto:info@lucyskinderdagsalon.nl) Elke klacht die bij de leidinggevende/ directie binnenkomt, moet schriftelijk geregistreerd worden. Het klachtenformulier is te vinden op de groep. Vraagt u het gerust aan één van de leidsters.
4. Indien de leidinggevende/ directie niet tegemoetkomt aan de klacht, kunt u ook terecht bij de oudercommissie. [lucysoudercommissie@gmail.com](mailto:lucysoudercommissie@gmail.com)
5. In laatste instantie kan u zich richten tot de Geschillencommissie. Een externe organisatie waar Lucy's Kinderdagsalon bij is aangesloten. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) Zie de geschillencommissie procedure.
6. Uiterlijk 3 dagen na ontvangst van een klacht, wordt de ouder gecontacteerd om ontvangst te bevestigen en een eerste gesprek te hebben. De klacht wordt dan

Lucy's Kinderdagsalon - Klaas Katerstraat 2 - 1501 PP Zaandam - locatie 075-7711789 - Kantoor 06-50602621

zorgvuldig onderzocht. Wij zetten voor u op papier: de aard van de klacht, onze mening over de situatie, de eventueel te nemen maatregelen en/of gemaakte afspraken en wanneer deze in kunnen gaan.

7. Elke reactie zal correct afgehandeld worden. Een rechtmatige klacht wordt binnen 10 dagen onderzocht. Indien het om een beleidsprobleem gaat, wordt er aangegeven wat er op korte termijn binnen de mogelijkheden ligt om te remediëren en wat er op langere termijn ondernomen zal worden.
8. De beloofde remediëring wordt uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht gestart. Elke klacht dient binnen zes weken na indiening bij de houder afgehandeld te zijn.
9. Er wordt op toegekeken dat de klachtbehandeling geëvalueerd wordt door ze te toetsen aan deze uitgeschreven klachtenprocedure.