



Levantjes ouderbeleid ten aanzien van klachten

Deze regeling wordt door de Levantjes Kinderopvang onder de aandacht gebracht van de ouders en derden via de website www.levantjes.nl en tijdens het intakegesprek bij nieuwe plaatsingen.

Interne procedure

Als u over de dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen. Hierover kunt u eerst een gesprek met de desbetreffende leidster op de groep voeren. Mocht dit gesprek niet leiden tot een oplossing of kan de medewerker op de groep geen invloed uitoefenen op het onderwerp waarover ongenoegen bestaat, dan wordt de ontevredenheid besproken met de leidinggevende. Leidt het gesprek met de leidinggevende toch niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een gesprek op directieniveau worden gepland.

Er niet uitgekomen? Klacht schriftelijk indienen

1. Indienen van een klacht

Levantjes Kinderopvang probeert haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de geboden dienstverlening. Levantjes Kinderopvang beschouwt klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u aan Levantjes Kinderopvang schriftelijk kenbaar maken via onze klachtencoördinator Kees Hoekstra. Dit kan via één van de volgende e-mail adressen: kees@levantjes.nl of info@levantjes.nl. Wij nemen de klacht in ontvangst en zullen zorg dragen voor een correcte afhandeling.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

De klachtencoördinator van Levantjes Kinderopvang speelt een centrale rol in het behandelen van de klacht. Nadat u een schriftelijke klacht hebt ingediend is de volgende procedure van toepassing:

2. Onderzoek van de klacht

Als de klacht is ontvangen, zal er een gedegen onderzoek plaatsvinden. Indien nodig neemt hij contact op met de klant voor nadere toelichting. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van de klacht en het inhoudelijke zorgvuldige onderzoek.

3. Voortgang klacht (termijn) en contact met de klant

De klachtencoördinator zal de klant op de hoogte houden van de voortgang van de klacht. De klachtencoördinator zal vervolgens de verantwoordelijke(n) binnen de organisatie om een inhoudelijke reactie vragen en eventueel andere betrokkenen of belanghebbenden in dit onderzoek betrekken. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Indien het onderzoek gecompliceerd is en meer tijd vergt zal tussentijds een status update aan de klant worden gestuurd.

4. Afhandeling klacht

De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht zal uiteraard zo spoedig mogelijk maar, rekening houdend met de aard van de klacht, binnen



de gestelde termijn van 6 weken worden afgehandeld. Bij telefonisch opgeloste klachten wordt een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken verstuurd.

5. Onderzoeksresultaat en beslissing klacht

De klachtencoördinator registreert de voorgestelde oplossingsrichting, datum van afhandeling en sluit de klacht af. Na een afgerond onderzoek wordt de klant schriftelijk op de hoogte gesteld van de onderzoeksresultaten en de beslissing. De klant ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel naar aanleiding van de klacht, welke eventuele maatregelen worden genomen en de termijn waarbinnen dat vervolgens gebeurt. Uiteraard zullen wij altijd navragen of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Externe procedure

Wij hechten er waarde aan om eventuele klachten direct zelf met u op te lossen op de manier zoals hierboven beschreven. Wanneer u echter van mening bent dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u zich vanaf 1 januari 2016 wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie www.geschillencommissie.nl, waarbij wij als organisatie zijn aangesloten.

In alle gevallen geldt dat een ouder/oudercommissie zich pas tot de Geschillencommissie went als de interne klachtenprocedure is doorlopen. De klant kan zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Levantjes indient;
- de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

In het klachtenreglement van de geschillencommissie wordt nauwkeurig beschreven waar ouders/oudercommissies naar toe kunnen wanneer zij klachten hebben rond opvang en organisatie.

Het Levantjes Team