



Unikids^{2.0}

INTERNE KLACHTENREGELING

Kinderopvang Unikids 2.0

Definitief v1.1



VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Wijziging
1.0	06/03/16	Status definitief
1.1	19/03/25	Aanpassing nav ggd controle pag 4; het behandelen van de klacht



INHOUDSOPGAVE

.....	1
VERSIEBEHEER	1
INHOUDSOPGAVE.....	2
VOORWOORD.....	3
INTERNE KLACHTEN PROCEDURE	0
Waarom deze klachtenprocedure	0
U heeft een klacht of u bent niet tevreden	0
Naar wie gaat u toe met uw klacht	0
Het behandelen van de klacht.....	0
Oudercommissie kan u helpen.....	0
Externe klachtenprocedure	0



VOORWOORD

Beste ouders/verzorgers,

Hartelijk welkom bij Kinderopvang Unikids 2.0. Wij waarderen het zeer dat u ons het vertrouwen geeft in de opvang van uw kind en zullen ons uiterste best doen om u naar tevredenheid van dienst te zijn.

Met deze interne klachten procedure beogen wij op een zo transparant mogelijke manier met uw klacht om te gaan en te streven naar de meest efficiënte oplossing voor uw klacht. Elke dag doet iedereen bij Kinderopvang Unikids 2.0 zijn of haar best om het u en uw kind zo plezierig mogelijk te maken en volgens de afspraken van dienst te zijn. Bent u niet tevreden of heeft u een klacht zullen wij hier altijd serieus mee omgaan, opzoek gaan naar oplossingen en streven om er van te leren en het niet meer voor te laten komen.

De website www.unikids.nl is de bron voor de actuele informatie over kinderopvang Unikids 2.0, u vindt er beleidsstukken, prijzen, adressen, openingstijden, sluitingsdagen en nieuws over ontwikkelingen binnen Kinderopvang Unikids 2.0.

U kunt ook altijd stukken inzien bij het kinderdagverblijf of u kunt een papieren versie opvragen bij de pedagogisch medewerkers.

Wij vertrouwen erop dat u en uw kind een plezierige tijd bij ons hebben.

Met vriendelijke groet,

Medewerkers Kinderopvang Unikids 2.0

INTERNE KLACHTEN PROCEDURE

Elke ochtend opent het team van Kinderopvang Unikids 2.0 met veel plezier de deuren van het kinderdagverblijf. Een klein team laat zien dat een kleine kinderopvang in Tilburg heel veel kan bieden, u als ouder/verzorger moet met een goed gevoel weg kunnen gaan en zeker weten dat uw kind lekker op z'n plek zit. Wij vinden het dan ook belangrijk dat wanneer dit goede gevoel er even niet is, u altijd bij ons terecht kunt!

Waarom deze klachtenprocedure

Kinderopvang Unikids 2.0 streeft naar open communicatie en transparantie, we hopen dan ook dat u als ouder/verzorger dit zo ervaart en altijd weet dat u bij ons terecht kunt. Een mondelinge toelichting of een email aan één van de teamleden met uw klacht of vraag zou voldoende moeten zijn om een directe actie te ervaren en de oplossing en het goede gevoel er snel weer zal zijn. Het toepassen van deze procedure zien wij dan ook als de formele stap indien u van mening bent niet direct gehoord te worden bij ons kinderdagverblijf.

Daarnaast verplicht de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen van organisaties als Kinderopvang Unikids 2.0 een formele interne klachtenregeling voor het afhandelen van uw klachten. De klachtenregeling wordt in samenspraak met de oudercommissie uitgewerkt en nader afgestemd.

U heeft een klacht of u bent niet tevreden

Een klacht kunt u schriftelijk indienen bij het kinderdagverblijf. Een klacht kan gaan over een teamlid of over de organisatie binnen de kinderopvang. U kunt hierbij denken aan een klacht over:

- de omgang met ouder/kind
- de verzorging van uw kind
- het aanbod en/of het pedagogisch handelen
- het niet nakomen van afspraken uit de overeenkomst

Om de klacht welke door u is ingediend, met alle zorg te kunnen oplossen. Is het van belang dat alle informatie omtrent de klacht zo duidelijk en breed mogelijk bij ons bekend is. U kunt hiervoor bijvoorbeeld gebruik maken van het interne klachtenformulier als bijlage in dit document toegevoegd. Wilt u uw klacht mondeling toelichten of geen gebruik maken van het interne klachtenformulier, geeft u dan onderstaande informatie alstublieft mee met uw klacht.

- wat de reden is van de klacht
- waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

Naar wie gaat u toe met uw klacht

U richt zich met uw klacht eerst tot het betrokken teamlid, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker op de groep van uw kind. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen. En indien noodzakelijk zoekt zij met u het juiste teamlid op voor de oplossing van uw klacht.

Wordt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost, kunt u of wilt u uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker wenden of heeft u een klacht met betrekking op de organisatie van Kinderopvang Unikids 2.0, dan kunt u zich richten tot de directrice Elles Luijten van Kinderopvang Unikids 2.0. Deze zal de klacht in behandeling nemen en in overleg met u een passende oplossing zoeken.

Het behandelen van de klacht

Alle informatie omtrent de klacht wordt vertrouwelijk behandeld, Kinderopvang Unikids 2.0 streeft er naar om de klacht binnen één maand af te handelen.

Bij een schriftelijke klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en waar tevens de klachtafhandeling in vermeld zal staan. De vermelding bevat minimaal, een beschrijving wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en binnen welke termijn de klacht afgehandeld zal zijn. Deze termijn is uiterlijk 6 weken na indiening bij de houder. U ontvangt uiterlijk 6 weken na het indienen van de klacht een beschrijving van wat er binnen welke termijn gedaan wordt om de klacht op te lossen. Gedurende de afhandeling van de klacht wordt u wekelijks op de hoogte gehouden van de stand van zaken en het verdere verloop van de behandeling. Bij de afhandeling van de klacht wordt benoemd binnen welke termijn de klacht wordt opgelost, dit kan bij elke afhandeling/klacht een ander termijn zijn.

Oudercommissie kan u helpen

Als de afhandeling van de klacht door de directrice u niet tevreden stelt of heeft u vragen omtrent een klacht. Kunt u ook altijd terecht bij de oudercommissie, zij kunnen bemiddelen of u verder informeren hoe te handelen. U kunt de oudercommissie altijd benaderen op oc@unikids.nl.

Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door de directrice en oudercommissie u niet tevreden stelt en de situatie naar uw mening daar toe aanleiding geeft. Kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de [geschillencommissie](#). Kinderopvang Unikids 2.0 is aangesloten bij deze geschillencommissie.

Het verdient echter onze voorkeur de klacht eerst aan ons kenbaar te maken en Kinderopvang Unikids 2.0 de gelegenheid te geven deze met u op te lossen.



INTERNE KLACHTEN FORMULIER (Vertrouwelijk)

Kinderopvang Unikids 2.0 t.a.v. :

Persoonlijke informatie ouder(s)/verzorger(s)

Naam :

Adres :

Telefoonnummer :

Omschrijving van de klacht

.....
.....
.....

Reden van de klacht

.....
.....
.....

Wanneer was het gebeurd (Indien noodzakelijk)?

.....

Waar vond het voorval zich plaats?

.....
.....

Waren er meerdere mensen bij betrokken?

.....
.....

Kunt u nog meer vertellen over het voorval?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Zijn er meer mensen die het voorval hebben gezien?

.....
.....

Had het volgens u voorkomen kunnen worden?

.....
.....
.....

Hoe ziet u het graag opgelost?

.....
.....
.....