



Klachten- regeling



Klachtenregeling Kinderwoud

Bij Kinderwoud doen we er alles aan om kinderopvang van de hoogste kwaliteit te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. We vinden het belangrijk dat je jouw zorgen of klachten met ons deelt, zodat we samen tot een oplossing komen. In deze klachtenregeling leggen we uit wanneer en hoe je een klacht indient.

Waarover dien je een klacht in?

Bij Kinderwoud dien je een klacht in over:

- Het gedrag van medewerkers (of anderen) die voor Kinderwoud werken, richting jou of je kind.
- Een werkwijze of regel binnen onze kinderopvangorganisatie.
- De opvangovereenkomst tussen jou en Kinderwoud.

Bespreek je klacht direct

Heb je een opmerking of ben je ergens niet tevreden over? Bespreek het zo snel mogelijk met de betrokken medewerker. Dit kan een pedagogisch medewerker zijn of een medewerker van ons hoofdkantoor. We doen ons best om samen met jou een passende oplossing te vinden. Lukt dat niet, dan bespreken we je klacht met de manager van de locatie of afdeling.

Indienen van een interne klacht

Kom je er samen niet uit of wil je dat jouw klacht officieel wordt geregistreerd? Dien dan een interne klacht in via ons klachtenformulier op de website: kinderwoud.nl/klacht.

Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Neem dan contact op met onze afdeling Kwaliteit (0513 610 825). Zij helpen je graag om de klacht op papier te zetten.

Behandeling van de interne klacht

Na ontvangst van je klacht krijg je van ons een bevestiging, en houden we je per mail op de hoogte van de voortgang. We zorgen ervoor dat we je klacht zorgvuldig behandelen en binnen zes weken tot een passende oplossing komen. Zodra je klacht is opgelost, informeren we je schriftelijk over hoe we de klacht hebben afgehandeld en wanneer we eventuele vervolgstappen zetten.

Externe klachtafhandeling

Ben je na onze interne klachtenprocedure nog steeds niet tevreden met de uitkomst? Dan verwijzen we je door naar het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis advies en bemiddeling. Is dat niet genoeg, dan kun je je klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze commissie doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie brengt kosten met zich mee.

In sommige gevallen kun je direct naar de Geschillencommissie, bijvoorbeeld als je niet binnen zes weken een reactie van ons hebt ontvangen, of als de interne behandeling van je klacht niet onafhankelijk kan plaatsvinden. Bijvoorbeeld wanneer de medewerker die je klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht.



Als je direct je klacht wilt indienen bij de Geschillencommissie, dan adviseren we je om eerst contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Zij helpen je met het ondernemen van de juiste stappen.

Klachtenverslag

Kinderwoud stelt elk jaar een klachtenverslag op waarin we anoniem rapporteren over de ingediende klachten en hoe deze zijn afgehandeld. Dit verslag delen we met ouders, de oudercommissie en de GGD. We beschrijven onder andere het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie, en welke maatregelen we hebben genomen.