

## **Klachtenprocedure Het Kasteel van Heiloo V.O.F.**

Voor Het Kasteel van Heiloo V.O.F. staat de professionaliteit en kwaliteit van de dienstverlening voorop. We staan voor kwalitatief hoogwaardige kinderopvang, waar u uw kind met een gerust hart aan toevertrouwt. Ondanks onze inspanningen om de opvang van uw kind naar wens te laten verlopen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dat willen wij dan graag van u horen.

Wanneer u uw onvrede kenbaar wilt maken kunt u kiezen tussen twee wegen: de interne procedure of de externe procedure. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris middels het klachtenformulier (beschikbaar via de website).

### **Behandeling klacht**

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De klachten functionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3. De klachten functionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De klachten functionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **Externe klachtafhandeling**

1. In dien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot

het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

2. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *Het Kasteel van Heiloo*, aanhandig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

**Externe partij:**

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>