



# Klachtenprocedure KDV en BSO Kruimel Eindhoven en Geldrop

## Inleiding

Wij ontvangen graag feedback van u als ouder. Dit helpt onze service en werkwijze te verbeteren. Het kan natuurlijk gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. U kunt hierover een klacht over indienen. Kruimel heeft een interne en externe klachtenprocedure.

### Interne klachtenprocedure

Het is ons streven dat u als ouder de klacht of situatie eerst bespreekt met de betrokken pedagogisch medewerker. Ouders en medewerker kunnen de situatie vaak samen in overleg al goed oplossen. Mocht u er samen met de pedagogisch medewerker niet uitkomen of de klacht liever niet bij de pedagogisch medewerker neerleggen, kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de locatie. U kunt de klacht mondeling en schriftelijk indienen. Dient u de klacht mondeling in, dan dient u deze al dan niet met behulp van de leidinggevende of pedagogisch medewerker ook nog schriftelijk in te leveren. De klachten wordt zorgvuldig onderzocht door de directie. De directie houdt u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling en beantwoordt de schriftelijk klacht formeel binnen 10 werkdagen. In deze schriftelijke reactie vindt u een oordeel op de klacht onderbouwd met argumenten en met een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd. Het is ons streven de klacht uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld te hebben. Bij een mondelinge klacht wordt er met u een afspraak gepland, zodat de klacht in alle rust verder behandeld kan worden. Mocht dit ook geen positieve uitkomst bieden, heeft u de mogelijkheid contact op te nemen met de oudercommissie of de klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang neer te leggen. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie waarbij kinderdagverblijf Kruimel is aangesloten.

Ouders en de oudercommissie kunnen ten alle tijden terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### Externe klachtenprocedure

Mochten ouders en Kruimel er samen niet uit komen, kunnen ouders terecht bij de Klachtenloket Kinderopvang. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst de ouder geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kan de ouder ervoor kiezen om de klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Voor meer informatie over de externe klachtenprocedure kunt u de brochure van de geschillencommissie downloaden of een kijkje nemen op de website van Klachtenloket Kinderopvang (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>)

Zowel bij Kruimel als bij de Geschillencommissie Kinderopvang zijn er in 2017 voor beide locaties geen klachten binnengekomen.

