



Klachtenreglement

In dit reglement wordt verstaan onder :

- Commissie; de geschillencommissie kinderopvang
- Ondernemer: Kindercentrum Zoblij VOF, lid van de brancheorganisatie Kinderopvang
- Ouder: Consument, de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf
- Voorwaarden; dit zijn de algemene voorwaarden zoals vastgesteld door de brancheorganisatie kinderopvang
- Pedagogische werkplan; hierbij gaat het steeds om de meest actuele versie die te vinden is op de website en bij opvraag waarin een specifieke uitwerking wordt gegeven aan de algemene voorwaarden van de brancheorganisatie kinderopvang.

Stappenplan bij een geschil

De ouder dient het geschil in eerste instantie neer te leggen bij diegene met wie hij/zij het geschil heeft. Dit kan betreffen een leidster, de leidinggevende of eigenaar van de Kindercentrum Zoblij. Wanneer het geschil is met een leidster wendt de ouder zich in eerste instantie tot Monique als eigenaar van het dagverblijf.

Voor het indienen van een klacht bij de ondernemer dient de klacht schriftelijk te worden ingediend. In eerste instantie volgt een gesprek tussen de ondernemer en de ouders. In dit gesprek zal de klacht nauwkeurig worden doorgesproken. In het gesprek zal gezocht worden naar een gezamenlijke oplossing. Wanneer er niet direct een oplossing is zal de ondernemer de ouder zo veel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht en maakt daarom tijdens het eerste gesprek afspraken over een vervolg gesprek waarin de klacht zal worden afgehandeld. De afhandeling zal zo spoedig mogelijk zijn maar uiterlijk binnen zes weken termijn. Het oordeel over de klacht en de maatregelen n.a.v. de klacht zullen schriftelijk worden vastgelegd evenals de termijn waarin de maatregelen worden uitgevoerd.



De ouders en de ondernemer kunnen zich beroepen op de algemene voorwaarden en de nadere invulling hiervan die te vinden is in het pedagogisch werkplan van de locatie. Op basis daarvan zal geprobeerd worden om het geschil op te lossen.

Kan het geschil niet worden opgelost binnen de organisatie dan volgt het advies om een bindend advies te vragen aan de landelijke geschillencommissie kinderopvang. De commissie is bevoegd een geschil te behandelen en een bindend advies te formuleren.

Kindercentrum Zoblij VOF is daarom ook aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang. Het reglement hiervan is op te vragen bij de website van de geschillencommissie.