Vrijland klachtenregeling

Ondersteuning en melding van klachten
Alhoewel wij ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren, kan het gebeuren dat ouders of medewerkers een klacht hebben over de wijze waarop binnen Vrijland wordt gewerkt. In deze klachtenregeling staat beschreven hoe de klacht binnen Vrijland wordt behandeld. De klachtenregeling staat vermeld in het informatieboekje en op onze website.

Volgens de Geschillencommissie Kinderopvang dienen ouders (of de oudercommissie) eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen, alvorens zij de klacht extern bij het Klachtenloket en vervolgens bij de Geschillencommissie indienen.

Stap 1: Interne procedure
We vinden het prettig als ouders eerst contact opnemen met de betreffende medewerker of de leidinggevende. Komen zij er niet uit, dan kunnen zij een formele schriftelijke klacht indienen bij de eigenaar van Vrijland. Binnen vijf werkdagen ontvangen ouders een bevestiging van ontvangst en laten wij weten hoe en binnen welke termijn we de klacht afhandelen en wie contactpersoon is. Binnen zes weken moeten de ouders en Vrijland met elkaar een oplossing hebben gevonden.

Stap 2: Externe procedure (I)
Vinden we geen oplossing, dan kunnen ouders extern een klacht indienen. In eerste instantie kunnen ouders contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Ouders krijgen via dit loket advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen de ouders en de kinderopvangorganisatie.

Stap 3: Externe procedure (II)
Als de klacht hierna nog niet is opgelost, kunnen ouders de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit kan door het invullen van een vragenformulier op de website van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). De geschillencommissie beoordeelt de klacht, zoekt naar een oplossing en doet een bindende uitspraak.

De oudercommissie van Vrijland is bereikbaar op oudercommissie@vrijlandamersfoort.nl