

Informatiebrief Klachtenprocedure

Beste ouder(s) / verzorger(s),

Kinderopvang Veld-Zicht werkt volgens de VAK-formule. De VAK-formule is gericht op het bieden van verantwoorde en professionele kinderopvang op de boerderij in een natuurlijke omgeving. Uw kind is op onze kinderopvang op de boerderij in goede handen. Toch kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft.

Wij, kinderopvang Veld-Zicht, vragen u, wanneer u ontevreden bent, ons dit direct persoonlijk te laten weten. U kunt dit doen door één van onze pedagogisch medewerkers aan te spreken en aan te geven waarover u ontevreden bent. Wij kunnen en zullen dan samen met u proberen om uw ontevredenheid op te lossen.

Mocht het gebeuren dat wij uw ontevredenheid niet naar behoren oplossen dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Hiervoor hebben wij een procedure behandeling klachten vastgesteld. Deze procedure is goedgekeurd door de Ouder Commissie. Deze procedure is speciaal voor de ouder(s) / verzorger(s) van kinderen die bij ons op de kinderopvang zitten. We proberen dan samen met u tot een oplossing te komen.

Behandeling klacht.

U kunt uw klacht schriftelijk of elektronisch bij ons indienen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. Wanneer wij schriftelijk een klacht ontvangen, dan zullen wij binnen twee weken na het ontvangen van de klacht een afspraak met u maken om uw klacht te bespreken. U kunt dan een mondelinge toelichting geven op uw klacht en eventuele oplossingen voor de kinderopvang aandragen. Betreft het de gedragingen van een medewerker dan wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

Wij zullen een kort verslag maken van deze bespreking van de klacht en conform onze kwaliteitsprocedure het formulier 'verbetering kinderopvang' invullen.

De klacht wordt binnen een termijn van zes weken afgehandeld. Er kunnen omstandigheden zijn dat dit langer duurt. Als dit het geval is brengen wij u hiervan op de hoogte.

U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Ook dit wordt op ons formulier vastgelegd.

Externe klachtenafhandeling.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van deze interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van de VAK: telefoonnummer en e-mailadres kunt u vinden op de VAK-site <https://agrarischekinderopvang.nl/contact> . Dit hoeft niet, u heeft ook de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl/contact/> .

Verder kunt u zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van u redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de ondernemer indient. Daarnaast, als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht ook worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

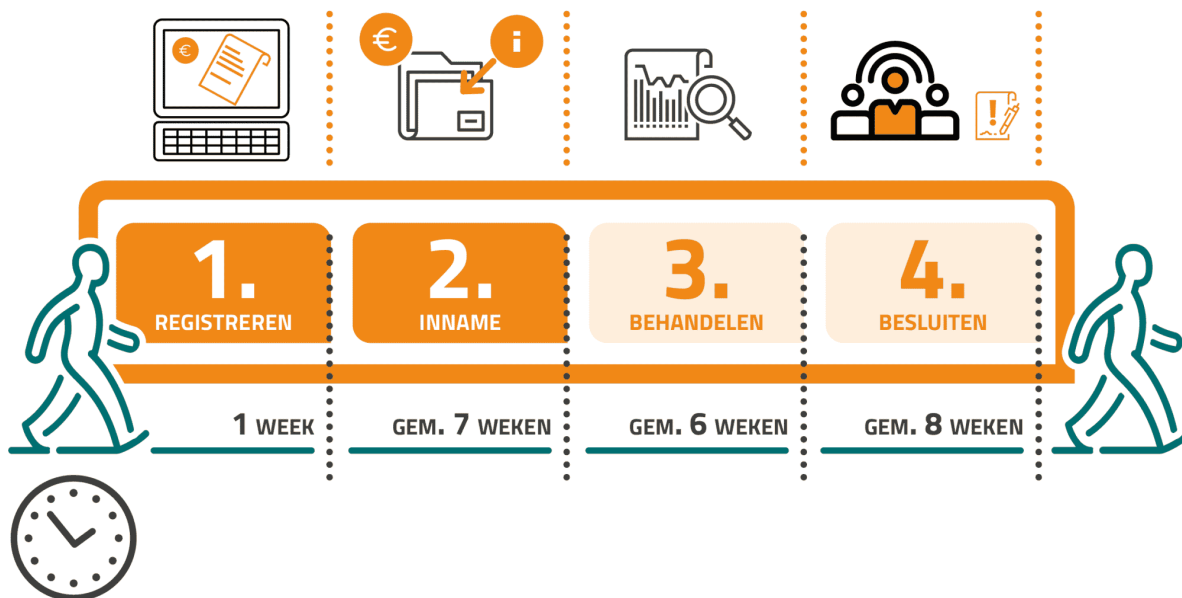
Uw klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij kinderopvang Veld-Zicht, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Een vriendelijke groet,
Petra Blom

Bijlage:

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG?

Van indienen klacht, met ons proces, naar dé oplossing
Stapsgewijs informeren wij u rondom ons proces. We nemen u mee in de stappen op hoofdlijnen, de tijd* en de kosten voor u.



*De hierboven genoemde doorlooptijden zijn gemiddelden.

Als u uw klacht bij ons indient, starten wij met de behandeling van uw klacht. De klachtbehandeling bestaat uit een aantal stappen. Op deze pagina bieden wij bondige, algemene informatie over de verschillende stappen in het proces en wat wij voor u (kunnen) doen. Ook vindt u hier informatie over wat we van u verwachten, zodat we de klacht zo goed mogelijk kunnen behandelen.



Als u het formulier op onze site heeft ingevuld, dan is de behandeling van uw klacht in deze fase. We registreren uw klacht en slaan uw gegevens op. U ontvangt een bevestiging van de opgeslagen gegevens. We noemen de behandeling van uw klacht nu een zaak. Lees meer over [Registreren](#) (deze link leidt naar een pagina waar u alles kunt lezen over het registreren).

Onderwerpen: registreren



In deze fase bepalen we welke Commissie uw klacht kan behandelen. We maken een digitaal account voor u aan en vragen u om aanvullende informatie toe te voegen aan uw

zaak. In deze fase moet u ook **klachtengeld** (op deze pagina kunt u alles lezen over de kosten van een klacht) betalen. Om de behandeling van uw klacht niet te lang te laten duren, vragen we u binnen een maand te reageren. Als we alle stukken hebben gekregen en u het klachtengeld heeft betaald, beoordelen of we uw klacht kunnen behandelen. Lees meer over **Inname** (deze link leidt u naar een pagina waar u alles kunt lezen over de stap 'inname').

Onderwerpen: commissie, digitaal account, aanvullende informatie, klachtengeld, depot, op tijd indienen, wel of niet behandelen, aanbieder is niet aangesloten, niet-ontvankelijk, niet bevoegd



Nu blijkt dat we uw klacht kunnen behandelen, vragen we de andere partij, de aanbieder, om te reageren op uw klacht. De kans bestaat dat de aanbieder contact met u opneemt om de klacht samen op te lossen (schikken). Als de aanbieder heeft gereageerd, voegen wij die reactie toe aan uw zaak. Als het nodig is om een deskundige de klacht te laten onderzoeken, zullen wij dit in gang zetten. Uiteraard wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Hierna gaan we de zitting inplannen. Lees meer over **Behandelen** (deze link leidt u naar een pagina waar u alles kunt lezen over de stap 'behandelen').

Onderwerpen: reactie aanbieder, schikken, deskundigenonderzoek, zitting inplannen



In deze fase vragen we de Commissie een uitspraak te doen over uw klacht. We nodigen u uit voor een zitting. Als een deskundige uw zaak moet onderzoeken, dan nodigen we u uit nadat we het rapport van de deskundige hebben gekregen. Na ongeveer een maand ontvangt u de uitspraak (in de vorm van een bindend advies) van de Commissie. Lees meer over **Besluiten** (deze link leidt u naar een pagina waar u alles kunt lezen over de stap 'besluiten').

Onderwerpen: zitting, wie zitten in de commissie, uitspraak, gegrond/ongegrond, klachtengeld, depot, tussenadvies

Als u de uitspraak heeft ontvangen, is de zaak afgehandeld. Als u nog vragen heeft kunt u deze aan ons in deze fase stellen. Lees meer over **Afhandelen** (deze link leidt u naar een pagina waar u alles kunt lezen over het afhandelen na het besluit).

Voor meer informatie ga naar <https://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/>