

Klachtenprocedure

Onze medewerkers doen hun uiterste best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat je iets ziet of meemaakt binnen onze kinderopvang waar je niet tevreden over bent. Bijvoorbeeld een gedraging van de houder of een van de werknemers naar een ouder of kind die je niet passend vindt. Of je bent ontevreden over de overeenkomst tussen jou als ouder en Fluks opvang. We horen het graag. We zien je feedback als tip of verbeterpunt. Ook als je het als klacht wil benoemen, nodigen we je uit om het bespreekbaar te maken. In dit document vind je hoe je je ontevredenheid kenbaar kunt maken.

Het uiten van je ontevredenheid

We willen je vragen om je onvrede eerst te bespreken met de betrokken medewerker of met de locatieverantwoordelijke van jouw locatie. Tijdens het breng of haalmoment of in een persoonlijk gesprek kun je vertellen waar je ontevreden over bent. De betrokken medewerker of locatieverantwoordelijke staat je graag te woord. Samen probeer je elkaar te vinden en tot een oplossing te komen.

Een klacht formeel kenbaar maken

Kom je er in het persoonlijke contact met onze medewerker(s) niet uit dan vragen we je om je klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier op de website. De klacht komt binnen op kantoor, waar de verdere afhandeling plaatsvindt.

Afhandeling klacht

Binnen vijf werkdagen ontvang je schriftelijk bericht over wie de klacht afhandelt. Afhankelijk van je klacht zal dit de locatiemanager van de locatie, directeur of een collega van pedagogiek en kwaliteit zijn. We nemen indien nodig telefonisch contact op zodat we een beeld krijgen van de klacht en de situatie.

Je kan erop rekenen dat we je klacht zorgvuldig onderzoeken. Dit kan ervoor zorgen dat het even duurt voordat we een oplossing hebben. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken. Natuurlijk zorgen we voor een zo spoedig mogelijke afhandeling. We streven ernaar om binnen drie weken een passende oplossing te hebben voorgesteld. Je wordt in de tussentijd zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de afhandeling.

Onze collega die de klacht afhandelt neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken schriftelijk terug. In deze afspraken vind je -naast het oordeel en de reden dat we tot dit oordeel gekomen zijn- binnen welke termijn eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

De klacht wordt geregistreerd door onze collega's van pedagogiek en kwaliteit en zo nodig zetten we locatie of organisatie brede verbeteringen in gang.

Klachtenprocedure

Externe klachtenprocedure

Wanneer je niet tevreden bent over de afwikkeling van je klacht, dan kun je terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en contactgegevens vind je op [geschillencommissie.nl](https://www.geschillencommissie.nl)

Jaarlijkse evaluatie

Fluks opvang maakt jaarlijks een inventarisatie van de formele klachten. We verwerken deze in een klachtenjaarverslag. Voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar plaatsen we het verslag op de website van Fluks opvang en sturen we het naar de toezichthouder van de betreffende locatie(s).

Je kunt je ontevredenheid uiten bij de betrokken medewerker of locatieverantwoordelijke.



Indien je niet tevreden bent over de uitkomst, maak je de klacht formeel kenbaar middels het klachtenformulier op de website.



Je klacht wordt in behandeling genomen door het kantoor van Fluks opvang. Indien je niet tevreden bent over deze afhandeling, verwijzen we je door naar de Geschillencommissie.