

## Klachtenprocedure

“Waar mensen werken, worden fouten gemaakt ...”

Bij kinderopvang, peuterspeelzaal en buitenschoolse opvang Gans Anderz is dat helaas niet anders. Maar in de manier waarop we daarmee om willen gaan, kunnen we proberen ons te onderscheiden.

We zien een klacht niet als negatief maar als een uitdaging om onze dienstverlening aan ouders en de opvang van de kinderen te verbeteren.

In de eerste plaats door direct contact te hebben over vragen, onzekerheden of opmerkingen en die zo snel mogelijk te bespreken met de leidster of de leidinggevenden. Zij zullen open staan voor uw vragen en opmerkingen en de tijd vrij maken voor een gesprek. En dan is er doorgaans al heel wat kou uit de lucht en kunnen we werken aan oplossingen.

## Intern

Gans Anderz heeft een intern klachtenreglement en klachtenformulier. Daarop kan een klacht worden beschreven en zo snel mogelijk besproken en afgehandeld zal worden. Als het nodig is, vraag er naar en we zullen dit dan onmiddellijk geven.

Als een gesprek niet voldoende oplost, zal deze schriftelijke klacht nauwkeurig onderzocht en behandeld worden. Op een schriftelijk ingediende klacht, wordt schriftelijk een oordeel gegeven en eventuele maatregelen beschreven.

## Extern

Mocht dat onverhoopt niet tot een oplossing leiden, kan de klacht door ouders en/of oudercommissie worden aangemeld bij het Klachtenloket Kinderopvang <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>.

Er is een vijf stappenplan van bespreking van de klacht, inschakeling van het klachtenloket voor informatie en advies (en melding) tot bemiddeling en mediation en het behandelen van het geschil door de Geschillencommissie.

Gans Anderz is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen>.

“Bespreek uw klachten eerst met ons of met de Oudercommissie.

Als dat niet aan de verwachting voldoet, vraag dan gerust naar de externe procedure.”

Leiding Gans Anderz

