



Klacht:

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant en/of medewerker van de organisatie, over de wijze waarop hij of zij of zijn/haar kind(eren) is/zijn behandeld door de organisatie of door een van de medewerkers van de organisatie. Het ongenoegen gaat om handelingen en beslissingen of nalaten daarvan door de organisatie in een zaak waarin klager een belang heeft. De klacht kan ingediend worden over alle aspecten van de organisatie en dienstverlening. Een klant of medewerker is een natuurlijk persoon die gebruikt maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van diensten van Kivido BV. Kivido BV kent een interne klachtenregeling.

Het indienen van een klacht:

1. U kunt uw klacht schriftelijk of mondeling indienen bij de directie of kwaliteitsmedewerker van onze organisatie.
2. U kunt ook het MOS-formulier invullen wat u op alle locaties kunt vinden en kunt downloaden op onze website www.kivido.nl
3. U kunt rechtstreeks naar de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen gaan of een kijkje nemen op www.klachtenloket-kinderopvang.nl
4. U kunt zich wenden tot de oudercommissie.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij het management en/of directie. Ten alle tijden kunnen klachten ook direct door ouders of medewerkers bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen of de oudercommissie worden ingediend. Wanneer de klacht mondeling wordt ingediend zal deze altijd op schrift gesteld worden door de ontvangende persoon. Het anoniem indienen van een klacht is niet mogelijk, omdat er dan geen mogelijkheid bestaat om te komen tot een bevredigende oplossing voor alle betrokken partijen. De klacht vermeld waarover en/of over wie geklaagd wordt. Zo ook de reden en het doel. Tevens wordt vermeld wat er ondertussen al ondernomen is om tot een oplossing te komen.

Het afhandelen van een klacht:

Alle klachten worden meteen in behandeling genomen en afgehandeld. Bij het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor. De ouder wordt op de hoogte gebracht over de status en het verdere verloop van de behandeling. Het managementteam behandelt de klacht zorgvuldig en ziet er op toe dat eventuele medewerkers de klacht naar behoren afhandelen. Een klacht wordt niet besproken met de aan onze zorg toevertrouwde kinderen, noch in de wandelgangen met andere medewerkers. Het betreft vertrouwelijke informatie waarmee discreet wordt omgegaan. De ouder ontvangt een schriftelijk oordeel van Kivido.

Van alle klachten wordt er elk jaar een jaarverslag gemaakt. Deze is voor ouders op te vragen bij de manager Algemene Zaken.

Procedure:

Klachten worden binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd en binnen 10 werkdagen wordt de afhandelingstermijn bekend gemaakt. Binnen 6 weken wordt de klacht afgehandeld. Het management en/of directie neemt contact op met de klager en houdt hem of haar op de hoogte van de te ondernemen stappen en de te nemen afspraken. Wordt of kan de klacht volgens de klager onvoldoende behandeld en/of opgelost worden, kan hij/zij zich schriftelijk richten tot de oudercommissie. Als er maatregelen voortvloeien uit de afhandeling van de klacht, dan zal de klager dit bij afhandeling te horen krijgen en zal per maatregel doorgegeven worden wat het termijn is van realisatie.

Registratie:

De registratie van klachten is onderdeel van onze bedrijfsvoering en is ter inzage aan de oudercommissie. Eventuele medewerkers worden aangesproken en op de hoogte gebracht.

Adresgegevens Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

KLACHTENREGLEMENT KIVIDO BV

Postadres

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Website:www.degeschillencommissie.nl

Bezoekadres

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

