



KLACHTENREGLEMENT OLLES HUIS

Als u niet tevreden bent over het werk van Olles Huis, is het belangrijk dat u dit snel met ons bespreekt, zodat we er zoveel mogelijk samen uit kunnen komen.

Proces:

1. In de meeste gevallen zal het voldoende blijken, wanneer u contact opneemt met de Pedagogisch professional(s) om samen uw klacht te bespreken.
2. Wanneer dit gesprek en de acties daaropvolgend niet tot tevredenheid stemmen, dient u uw klacht schriftelijk in te dienen bij Rosalie van der Made, aandachtsfunctionaris en venoot binnen Olles Huis. Dit kan via e-mail: rosalie@olleshuis.nl. Zij zal u schriftelijk een ontvangstbevestiging sturen en zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om de situatie te bespreken.
3. De houders van Olles Huis zetten de volgende stappen:
 - Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
 - U als ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.
 - De klacht, rekening houdende met de aard ervan, wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; uiterlijk zes weken na indiening.
 - U wordt als de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt.
 - In het oordeel wordt u als ouder een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
4. Wanneer dit niet tot een oplossing van uw klacht leidt kunt u voor informatie, advies en bemiddeling contact opnemen met het landelijk Klachtenloket Kinderopvang:
<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>
5. Wanneer dit niet tot een oplossing van uw klacht leidt kunt u vervolgens contact opnemen met de geschillencommissie Kinderopvang:

Klachtbehandeling geschillencommissie Kinderopvang

U heeft als gebruiker van ons kinderdagverblijf, speelklas en onze buitenschoolse opvang, het wettelijk recht om zich te wenden tot een onafhankelijke externe klachtencommissie. Om aan deze wettelijke verplichting te voldoen is onze organisatie aangesloten bij de geschillencommissie. Deze commissie heeft procedures voor klachtbehandeling vastgelegd in een klachtenreglement.

Olles Huis gaat er daarbij vanuit dat u uw klacht kenbaar maakt aan de betreffende persoon of personen binnen onze organisatie om zo te proberen in gezamenlijk overleg problemen op te lossen. Deze stap in het proces wordt ondersteund door de geschillencommissie. Wanneer u een klacht indient bij de geschillencommissie, zal er altijd worden gevraagd of u de klacht kenbaar hebt gemaakt aan de betreffende persoon of personen binnen de organisatie. Als dat niet het geval is, zult u in de meeste gevallen het advies krijgen om u alsnog te wenden tot de persoon of personen die dit betreft en verplicht de geschillencommissie zich nog niet tot het in behandeling nemen van de klacht.

Wanneer partijen door bemiddeling niet nader tot elkaar komen, is er een onpartijdige instantie nodig (de geschillencommissie) waar u uw klacht kunt voorleggen. U kunt daarvoor terecht bij de geschillencommissie Kinderopvang:

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

Olles Huis
Kinderdagverblijf en BSO
Mozartlaan 191
2555 JK 's-Gravenhage
www.olleshuis.nl
info@olleshuis.nl