



KLACHTENREGLEMENT

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.

1. In de meeste gevallen zal het voldoende blijken, wanneer u contact opneemt met de pedagogisch medewerker van de betreffende KDV of BSO groep om samen met haar uw klacht te bespreken.
2. Wanneer dit gesprek en de acties daaropvolgend niet tot tevredenheid stemmen, kunt u contact opnemen met Iris Wielenga. Dit kan het makkelijkst via e-mail: iris@olleshuis.nl
3. Zij neemt dan contact met u op om de situatie te bespreken en tot een oplossing te komen.

Wij noemen dit onze informele procedure.

4. Wanneer dit niet leidt tot het oplossen van het probleem, kunt u terecht bij het bestuur (de vennoten) om in gezamenlijk overleg de problemen op te lossen. Wij vragen u dan de formele procedure te starten en daarvoor uw klacht schriftelijk aan te leveren bij het bestuur via info@olleshuis.nl. Het bestuur neemt dan contact met u op. Uw klacht bevat in ieder geval uw naam, adres en telefoonnummer, ondertekend te zijn en een duidelijke omschrijving van de klacht.

De formele procedure houdt het volgende in.

5. U krijgt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht.
6. Iemand die niet betrokken was bij hetgeen waar de klacht over gaat, behandelt de klacht.
7. Deze klachtbehandelaar neemt binnen vijf werkdagen telefonisch contact met u op om uw klacht te bespreken.
8. Zowel de klager als de beklagde krijgt de gelegenheid om gehoord te worden, tenzij de klager aangeeft hier geen gebruik van willen maken.
9. Hoewel u er vanuit mag gaan dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld, geeft de Algemene wet bestuursrecht aan dat een klacht binnen 6 weken dient te zijn afgedaan en binnen 10 weken bij bijzondere gevallen. Wij stellen u hier schriftelijk van op de hoogte.

Wanneer ook dit niet tot een oplossing van uw klacht leidt, kunt u terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen in Den Haag.

Deze commissie heeft de procedure voor klachtbehandeling vastgelegd in een klachtenreglement. U kunt dit reglement inzien op hun website www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Op www.olleshuis.nl treft u onder de tab belangrijke informatie eveneens de procedure en het reglement aan.

Wanneer u een klacht indient bij de Geschillencommissie, zal er altijd worden gevraagd of u de klacht intern kenbaar hebt gemaakt aan de betreffende persoon of personen binnen Olles Huis. 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

commissie zich nog niet tot het in behandeling nemen van de klacht.

Adres en informatie

Het secretariaat van de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen is op de volgende manier te bereiken:

Postadres Klachtenloket Kinderopvang, Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Per telefoon 0900 1877

Per email info@klachtenloket-kinderopvang.nl