

## **Klachtenreglement**

### **De klachtenregeling**

Dagelijks doen medewerkers van Kombio Kinderopvang hun uiterste best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter zijn dat u toch niet tevreden bent. Dat horen wij dan graag. Uw klacht is voor ons een signaal dat onze dienstverlening nog beter afgestemd kan worden op uw wensen of dat onze communicatie verbetering behoeft. Wij zullen uw klacht, maar ook uw suggesties, wensen en ideeën serieus behandelen. Jaarlijks registeren en inventariseren wij alle klachten en aanbevelingen. Met de daaruit volgende verbeteracties proberen wij structureel onze dienstverlening aan u te verbeteren.

### **Uw klacht**

Bij wetgeving is geregeld dat u een klacht kunt indienen over de werkwijze van de organisatie of het personeel. In feite kunt u dus een klacht indienen over alles wat het kinderdagverblijf of de administratie voor u doet of juist heeft nagelaten. Bijvoorbeeld over de verzorging van uw kind, de manier waarop u te woord bent gestaan of de veiligheid van de accommodatie. Ook de inning van de ouderbijdrage, de toekenning van een plaats of onze bereikbaarheid kan voor u reden zijn een klacht in te dienen.

### **De interne klachtenprocedure**

Een eerste stap om uw klacht kenbaar te maken is het te bespreken op de plaats waar het probleem zich afspeelt of met de persoon om wie het gaat. Vaak kan een rustig gesprek al veel oplossen en kunnen wij uw klacht snel afhandelen. U kunt zich hiervoor wenden tot de uitvoerende medewerkers of bedrijfsleider. Bent u bijvoorbeeld niet tevreden over de behandeling van uw kind, dan kunt u zich het beste wenden tot de leid(st)er zelf. Bent u ontevreden over de toezeggingen rondom een plaatsing, richt u zich dan eerst tot de administratief medewerkster Personeelszaken en Planning.

Leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing of vindt u de klacht niet geschikt om met de direct betrokkene te bespreken, dan kunt u zich direct richten tot de directeur/management. Wij vragen u dan uw klacht schriftelijk in te dienen. U kunt hiervoor het Klachtenformulier gebruiken. Beschrijft u zo duidelijk mogelijk de gebeurtenis waarover u klaagt en de reden waarom u een klacht wilt indienen.

Binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht stuurt de directeur/management u een ontvangstbevestiging. Hierin staat kort beschreven op welke wijze wij uw klacht zullen behandelen. Wij streven ernaar uiterlijk binnen zes weken tot een oplossing te komen. Wij informeren u dan over de eventueel genomen maatregelen of verbeteracties. Als de behandeling langer duurt, laten wij u dat binnen die termijn ook weten. Het kan echter zijn dat uw klacht niet gegrond verklaard wordt of dat u niet tevreden bent over het resultaat van de klachtbehandeling. Dan is er de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan een externe, onafhankelijke klachtencommissie. U kunt er natuurlijk ook voor kiezen uw klacht direct bij de externe klachtencommissie in te dienen.

### **De externe klachtencommissie**

Kombio Kinderopvang is aangesloten bij een externe klachtencommissie (Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen) Dit is een zelfstandige en onafhankelijke klachtencommissie, waarin verschillende deskundige partijen vertegenwoordigd zijn. Zij kunnen onpartijdig en deskundig oordelen over uw klacht. De commissie behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk. Aan het indienen van een klacht bij het Klachtenloket commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zijn geen kosten verbonden.

U kunt uw klacht aan het Klachtenloket voorleggen door een klachtenformulier in te vullen. Dit formulier is te vinden op de site van de Geschillencommissie: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Op het klachtenformulier beschrijft u nogmaals kort uw klacht en met wie van de organisatie u er al contact over heeft gehad.

Op deze website vindt u informatie over de werkwijze van het klachtenloket [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/).

Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen  
Postbus 96802  
2509 JE Den Haag  
Tel. 0900-1877  
[info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)  
[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

### **Geschillencommissie**

Kombio Kinderopvang is aangesloten bij De Geschillencommissie. Wanneer de klacht middels de procedure hierboven niet naar tevredenheid wordt of kan worden opgelost, kunt u een beroep doen op De Geschillencommissie Kinderopvang. De werkwijze van deze commissie vindt u terug op de website.

De Geschillencommissie Kinderopvang  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel. 070 - 3105310  
[www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang)

De Geschillencommissie stuurt jaarlijks een brief over het afgelopen jaar waarin wordt aangegeven of er bij de Geschillencommissie klachten over Kombio zijn binnengekomen.

### **Verantwoording**

Jaarlijks informeert Kombio de afdeling Registratie en Handhaving van de gemeente Zoetermeer over de klachten die al dan niet binnen zijn gekomen. Hiervoor stuurt Kombio het jaarverslag van de oudercommissie te samen met de brief van de Geschillencommissie.

### **Meer informatie**

Voor meer informatie en/of het klachtenformulier kunt u contact opnemen met Kombio:  
Ridderbuurt 3  
2402 NG Alphen aan den Rijn  
Tel. 079 – 3200 151  
[info@kombio.nl](mailto:info@kombio.nl)