

Klachtenregeling Base Kinderopvang

Uw kindje is bij Base in goede handen. Er kan echter iets misgaan in de opvang of de organisatie. Wij horen dit dan graag van u, zodat wij hier iets mee kunnen doen. Onze medewerkers luisteren graag naar u en wij als Base Kinderopvang waarderen uw mening enorm.

Toch kan het voorkomen dat u er met ons team niet uitkomt. Ook kan het zijn dat het een klacht of opmerking over een medewerker betreft. In dit geval kunt u altijd een leidinggevende aanspreken of contact met de leidinggevende opnemen.

Een klacht of opmerking wordt bij ons altijd serieus genomen, wij wensen hier dan ook altijd over met u in gesprek te gaan. Om het u zo gemakkelijk mogelijk te maken hebben wij op onze site een klachtenformulier dat u kunt invullen. U mag uw opmerkingen natuurlijk ook altijd per mail kenbaar maken.

Na het invullen van het klachtenformulier (of aan de hand van uw mail) gaan wij met uw klacht aan de slag. Wij nemen altijd binnen 3 werkdagen contact met u op over de klacht die u heeft ingediend. Indien nodig maken wij een afspraak met u voor een persoonlijk gesprek.

Tijdens het gesprek kunt u uw klacht verder uitleggen en kunnen wij u vertellen wat wij met uw klacht kunnen doen. Samen met u kijken wij welke stappen wij kunnen ondernemen om de klacht netjes af te handelen. Na het schriftelijk indienen van uw klacht, zullen wij alle gesprekken schriftelijk vastleggen zodat wij hierover een dossier kunnen opbouwen.

Het kan voorkomen dat wij er samen niet uitkomen. Hiervoor zijn wij aangesloten bij de geschillencommissie Kinderopvang. U kunt ten alle tijden een schriftelijke klacht indienen bij de geschillencommissie. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, door bemiddeling of met hulp van mediation (deze dienst is kosteloos).

Als uw klacht hierna nog niet is opgelost kunt u het geschil officieel voorleggen aan de geschillencommissie (hiervoor betaalt u een beperkte vergoeding). Zij zullen uw klacht dan in behandeling nemen en een uitspraak doen. Voordat de klacht wordt voorgelegd aan de geschillencommissie moet eerst de volledige interne klachtenprocedure van Base zijn doorlopen.

Alleen als in redelijkheid niet van u kan worden verwacht dat u de klacht eerst bij ons neerlegt kunt u direct bij de geschillencommissie terecht. Dit kan bijvoorbeeld zijn wanneer u het gevoel heeft dat uw klacht voor negatieve gevolgen kan zorgen. De geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiervan wordt voldaan.

Hieronder vindt u een kort stappenplan dat u kunt doorlopen wanneer u een klacht heeft;

1. U maakt (als dit mogelijk is) uw klacht kenbaar bij medewerkers of de leidinggevende van Base Kinderopvang. Wij zullen met u kijken of wij gelijk een oplossing kunnen vinden.
2. U dient uw klacht schriftelijk in per mail of via het formulier op de site bij Base Kinderopvang. (De leidinggevende neemt binnen 3 werkdagen contact met u op over uw klacht waarna deze binnen 6 weken wordt afgehandeld door samen naar een oplossing te zoeken)
3. Als u er met Base niet uitkomt maakt u uw klacht kenbaar bij het klachtenloket van de geschillencommissie. Zij zullen u voorzien van extra informatie en zullen eventueel bemiddelen tussen u en Base om de klacht alsnog af te handelen.
4. Als de klacht nog niet is afgehandeld na het contact met het klachtenloket dient u een officiële klacht in bij de geschillencommissie kinderopvang. De geschillencommissie zal de klacht dan afhandelen en een uitspraak doen.

Meer informatie over de procedure van de geschillencommissie of het klachtenloket kunt u vinden via www.degeschillencommissie.nl en www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Wanneer u schriftelijke een klacht bij ons indient ontvangt u ook altijd schriftelijk een oordeel vanuit Base waarin wij u mededelen wat mij met uw klacht doen. Zo bouwen wij een schriftelijk dossier op rondom de klacht.

Daarnaast worden klachten jaarlijks gepubliceerd in het openbaar jaarverslag klachten. Een kopie hiervan zal jaarlijks worden gedeeld met de GGD. De interne klachtenregeling en het jaarverslag zijn altijd inzichtelijk via onze site. *Persoonlijke gegevens worden niet gedeeld.*