



## INTERNE KLACHTENPROCEDURE

### AVONTURIERS LELYSTAD

Avonturiers Lelystad wil een goede dienstverlening bieden. Ook wanneer ouders/ verzorgers een klacht hebben of indien de oudercommissie in de samenwerking met de kinderopvang het niet lukt om op een lijn te komen en of tegenstrijdige belangen hebben. Avonturiers Lelystad vindt het belangrijk dat u het laat weten als u niet tevreden bent, omdat er dan kan worden gewerkt aan een goede oplossing.

#### **Bij wie moet u zijn?**

Voor een klacht of verbetersuggestie over de kinderopvang of buitenschoolse opvang kunt u terecht bij de pedagogische medewerker van uw groep. Wij verzoeken u om hierbij gebruik te maken van het klachtenformulier dat u bij een van onze medewerkers kunt opvragen. Na het invullen van het klachtenformulier dient u het formulier bij een van de pedagogische medewerkers in te leveren, zodat zij een afspraak met u kan inplannen. Het uitgangspunt is een goede oplossing voor alle partijen.

Hetzelfde formulier is ook te gebruiken voor verbetersuggesties. Deze kunt u tevens ook inleveren bij een pedagogische medewerker van Avonturiers Lelystad. Bij een verbetersuggestie wordt er gekeken naar de haalbaarheid. Dit kan zo nodig in overleg met de medewerkers en/of oudercommissie.

Als u er met de groepsleiding niet uitkomt, kunt u dit aangegeven bij de directie door middel van een e-mail naar: [info@avonturierslelystad.nl](mailto:info@avonturierslelystad.nl).

#### **Klachten van administratief of contractueel aard:**

Deze kunt u sturen naar: [info@avonturierslelystad.nl](mailto:info@avonturierslelystad.nl). U krijgt dan zo spoedig mogelijk antwoord, uiterlijk binnen 14 werkdagen.

#### **In geval van Oudercommissie:**

De oudercommissie brengt adviezen uit volgens de aan haar toegeschreven wettelijke taken.

De directie en/of vervanger kan hiervan afwijken en zal dit binnen maximaal 6 weken na het verkrijgen van het advies dit schriftelijk aan de oudercommissie kenbaar maken. In dit geval is het van belang dat de oudercommissie en directie en/of diens vervanger opnieuw in overleg gaan en op zoek gaan naar een goed oplossing.

Indien de oplossing niet bevredigend is voor de oudercommissie, kan deze ervoor kiezen de klacht/ het probleem aan de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang voor een wel/niet bindend advies voor te leggen.

#### **Schema bij wie u terecht kunt met uw klacht/ verbetersuggestie:**

Als ouder:	Als lid oudercommissie:
Groepsleiding	Oudercommissie
Leidinggevende/ directielid	Manager/ directielid
Stichting geschillencommissie Kinderopvang Stichting geschillencommissie consumentenzaken	Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang