



## 1. Voorwoord

Kwaliteit staat bij Brood & Spelen hoog in het vaandel. Dit kwaliteitsgevoel wordt in belangrijke mate gevoed door de tevredenheid van onze klanten; de kinderen voor wie wij opvang verzorgen en hun ouders/verzorgers. Wij doen ons best om de kwaliteit te waarborgen. Maar kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets mis gaan. Wij beseffen ons dan ook dat er altijd wat kan gebeuren waar u het niet mee eens bent. Om de kwaliteit van onze dienstverlening nu en in de toekomst verder te kunnen verbeteren, is er bij Brood & Spelen een klachtenregeling. Heeft u een klacht, meldt u ons dit dan. Wij kijken graag samen met u hoe we dit het beste kunnen oplossen.

Onder een klacht verstaan we iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een ouder/verzorger over de werkwijze, het beleid, het (pedagogisch) handelen van of de dienstverlening door (een medewerker van) Brood & Spelen Kinderopvang

## 2. Klachtenprocedure

Ouders/verzorgers dienen hun klacht altijd eerst intern neer te leggen. Dat kan door een klacht te uiten bij de pedagogisch medewerker of de locatie coördinator van de locatie. Deze zullen samen met de ouder een klachtenformulier invullen en de klacht proberen op te lossen.

Vaak biedt een open gesprek al een oplossing. Afhankelijk van de aard van het probleem kan de klacht besproken worden met:

- de direct betrokken medewerker van Brood & Spelen als de klacht gaat over een gebeurtenis op een locatie.
- de direct betrokken medewerker op het hoofdkantoor als de klacht gaat over bejegening, facturering, wachtlijstbeheer of plaatsingen.
- de leidinggevende van de direct betrokken medewerker op het kindercentrum of hoofdkantoor bij onvrede over de afhandeling van de klacht door de betrokken medewerker.

Een andere manier om een klacht in te dienen is via de mail: [klacht@broodspelen.nl](mailto:klacht@broodspelen.nl). De Manager Kinderopvang beheert deze klachtenmailbox.

De volgende stappen zullen genomen worden nadat een klacht is gemeld bij Brood & Spelen.

- Na ontvangst van de klacht bevestigt de klachtbehandelaar binnen 48 uur de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger.
- Binnen twee weken nadat de klacht is ingediend wordt door de klachtbehandelaar een besluit genomen over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te treffen maatregelen/aanpassingen. De ouder en de direct betrokken medewerker worden daarover geïnformeerd door de klachtbehandelaar.
- Om een besluit te kunnen nemen verzamelt de klachtbehandelaar alle benodigde informatie voor de beoordeling van de klacht. Een gesprek met de ouder/verzorger zal in ieder geval plaatsvinden. Indien nodig kan de klachtbehandelaar aanvullende informatie van derden opvragen.
- De klachtbehandelaar biedt in elk geval de mogelijkheid tussen een bemiddelend gesprek tussen de ouder en de eventueel betrokken medewerker aan. De klachtbehandelaar zal bij dit gesprek aanwezig zijn. Voorafgaand aan dit gesprek wordt de betrokken medewerker door de klachtbehandelaar geïnformeerd over de door de ouder verstrekte informatie.
- Verloopt het bemiddelend gesprek naar tevredenheid van alle betrokkenen en/of is in onderling overleg op andere wijze de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten. Indien nodig wordt aan de klant excuses voor de gang



van zaken aangeboden

- Een klacht word afgehandeld door de uitkomst en de eventueel te nemen of genomen maatregelen of acties schriftelijk te communiceren richting ouder/verzorger en de betrokken locatie. Indien nodig of gewenst kan dit mondeling worden toegelicht
- Als een ouder niet tevreden is over de wijze of de tijd waarbinnen de klacht binnen de organisatie is behandeld, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

## 2.2 Externe klachtenprocedure

Indien het ons niet is gelukt om binnen zes weken een bevredigende afhandeling dan wel een oplossing te vinden voor de klacht, kunnen ouders een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

In uitzondering op bovenstaande mogen ouders ook een klacht bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen indienen, indien redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat zij eerst hun klacht bij Brood & Spelen neerleggen. Dit kan bijvoorbeeld bij noodsituaties zijn of wanneer het bijvoorbeeld klachten van intimidatie betreft en ouders bang zijn voor repercussies. De Geschillencommissie beoordeelt in zo'n geval of het terecht is dat ouders de eerste stap van melden bij de organisatie, hebben overgeslagen.

De Geschillencommissie moet binnen zes maanden uitspraak doen. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor alle partijen. De Geschillencommissie publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

## 2.3 Oudercommissie

Wanneer oudercommissies een klacht hebben over toepassing van het adviesrecht kunnen zij dit direct melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De geschillencommissie beoordeelt in deze gevallen alleen of Brood & Spelen Kinderopvang in redelijkheid heeft gehandeld.

## 2.4 Spoedprocedure:

De spoedprocedure is van toepassing voor klachten die betrekking hebben op zeer ernstige situaties binnen Brood & Spelen en/of handelingen door medewerkers die ingrijpende (psychische of fysieke) gevolgen hebben voor het kind en/of de ouder. De volgende type klachten komen hiervoor in aanmerking:

- bedreiging van ouder en/of kind door medewerker Brood & Spelen
- lichamelijk letsel aan een kind opgelopen bij een van de locaties van Brood & Spelen
- kwijtraken van een kind gedurende de opvang.

Bij dit soort urgente situaties waarbij er snel gehandeld moet worden kan er direct contact opgenomen worden met het hoofdkantoor van Brood & Spelen via telefoonnummer (kantoor Diemen) 020-6621102 of 06-38827068 (manager Kinderopvang)

## 3. Registratie van klachten:

Om eventuele structurele problemen te onderkennen en op te lossen worden alle klachten in kaart gebracht

- Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd op het klachtenregistratieformulier.



- Van de geregistreerde klachten wordt een anoniem klachtenverslag gemaakt. Hierin wordt melding gemaakt van het aantal, de aard, de inhoud en de afhandeling van de schriftelijke klachten per locatie op een zodanige wijze dat dit niet terug te herleiden is tot de indiener. De klachten (aard en aantal) die bij de geschillencommissie zijn neergelegd worden apart weergegeven. Indien er geen klachten waren hoeft er geen klachtenverslag te worden gemaakt.
- Bij een klacht die door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt behandeld, vindt er dossiervorming plaats door de Geschillencommissie. Hiervan ontvangt Brood & Spelen jaarlijks een rapport.

