***Een klacht?***

**Wij maken er werk van!**

Kinderopvang de Maneblussertjes wil een goede service bieden.

Dat geldt ook als ouders een klacht hebben. Het is van belang dat u het laat weten als u niet tevreden bent omdat dan aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Bovendien leren wij van gegronde klachten.

**Bij wie moet u zijn?**

Voor een klacht over de dagelijkse opvang op de groep kunt u terecht bij de groepsleiding, een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid opgelost kan worden. Voor klachten over overige zaken of wanneer u er met de groepsleiding niet uitkomt kunt u terecht bij het management van kinderopvang de Maneblussertjes en uw klacht schriftelijk bij hen neerleggen.

Wij zullen altijd zorgvuldig met uw klacht omgaan en de situatie zorgvuldig onderzoeken. Uiterlijk 3 dagen nadat u uw klacht bij ons heeft neergelegd zullen wij contact met u opnemen voor een gesprek. Mochten zaken rondom uw klacht nog onderzocht dienen te worden, dan houden we u daarvan natuurlijk op de hoogte.

Wij streven ernaar uw klacht binnen 2 tot uiterlijk 6 weken behandeld te hebben en gaan graag uiterlijk 1 a 2 weken na het indienen van uw klacht met u in gesprek.

De terugkoppeling en mogelijke oplossingen voor uw klacht krijgt u in dat gesprek schriftelijk van ons teruggekoppeld, zodat u ervan op aan kan dat alle oplossingen die voorgesteld worden ook daadwerkelijk geboden zullen worden. Deze oplossingen worden uiterlijk 4 weken na dit gesprek gerealiseerd.

Mocht het zo zijn dat we er desondanks nog niet samen uitkomen, dan kunt u altijd de hulp inschakelen van het onafhankelijk Klachtenbureau. Te allen tijde kan informatie en advies worden ingewonnen bij het Klachtenloket Kinderopvang. Neemt u voor vragen contact op met de medewerkers van het loket: via de mail, [het contactformulier](https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/contact/), of via de telefoon op: 0900-1877.

Ouders en oudercommissies kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer:

* De organisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd.
* De ouders of oudercommissie en de organisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
* De organisatie geen adequate klachtenregeling heeft.
* Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelenden repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.
* Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Meer informatie over geschilbehandeling treft u aan op de website van de ​[Geschillencommissie Kinderopvang](https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/).