



Klachtenreglement Yellowbellies

Het kan gebeuren dat ouders een klacht hebben over de Yellowbellies BV. Ook kan het zo zijn dat ouders goede suggesties hebben ten aanzien van onze dienstverlening. Wij willen dit graag weten. In eerste instantie richten de ouders zich tot een van onze medewerk(st)ers. Dat kan persoonlijk, telefonisch of schriftelijk. Graag willen wij dat uw opmerking of idee wordt schriftelijk wordt ingediend, zodat de klacht of het idee doorgegeven kan worden aan degene die verantwoordelijk is voor het desbetreffende onderwerp. Ouders kunnen zelf een dergelijk formulier invullen of onze medewerk(st)er kan dat doen. Van de reactieformulieren maken we jaarlijks een rapportage zodat we eventueel ons beleid kunnen aanpassen.

Procedure

Mocht de klacht of idee van een ouder na bespreking met de medewerk(st)er niet afgehandeld zijn, dan zal de medewerk(st)er dit melden bij haar of zijn leidinggevende. Dan neemt de leidinggevende contact op om de klacht of het idee verder met de ouder te bespreken. Komen beiden partijen er dan nog niet of onvoldoende uit of mocht u liever de klacht buiten de Yellowbellies BV om bespreken, dan heeft een ouder de mogelijkheid om de klacht bij een externe klachtencommissie te deponeren. Naast de al bestaande onafhankelijke klachtencommissie, vastgelegd in de Wet Klachtrecht, is er ook een geschillenregeling. Voor ouders zijn er twee verschillende routes mogelijk:

Klachtencommissie

Conform de Wet Klachtrecht kunnen ouders de onafhankelijke klachtencommissie inschakelen. Hiervoor hoeft de klacht niet eerst intern (bij de Yellowbellies BV) te worden aangemeld en behandeld. De klachtencommissie geeft een advies. Als ouders het niet eens is met dit advies, dan kunt men het geschil voorleggen aan de geschillencommissie kinderopvang. Yellowbellies BV is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

Geschillencommissie

Indien een klacht de procedure van de Yellowbellies BV heeft doorlopen en de klacht blijft bestaan, dan kan het als geschil worden voorgelegd aan de geschillencommissie kinderopvang. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen. Ouders kunnen na deze uitspraak niet alsnog de klachtencommissie inschakelen. Deze geschillenregeling is gekoppeld aan de algemene voorwaarden.

Klachtenkamer oudercommissies

Yellowbellies BV is voor de behandeling van klachten van klanten aangesloten bij de Klachtenloket Kinderopvang. Naast de behandeling van klachten via de interne klachtenprocedure van de Yellowbellies BV, kunnen ouders hun klachten ook indienen bij deze onafhankelijke commissie. In principe gebeurt dit laatste, als de afhandeling van de klacht via de interne procedure niet tot tevredenheid van de ouder behandeld is. Ook oudercommissies kunnen via de sKK een klacht indienen. Zij kunnen dit doen bij de Klachtenkamer Oudercommissies van de sKK.

Klachten in 2018

Yellowbellies BV heeft niet de beschikking over een eigen klachtencommissie, maar is daarvoor aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Over het jaar 2018 zijn er geen klachten binnen gekomen bij deze onafhankelijke klachtencommissie. Een behandeling van klachten is dus overbodig.