

# Klachtenprocedure

De Buitenhoeve kent een klachtenprocedure voor ouders.  
Deze klachtenprocedure kent 3 stappen:

## **Interne procedure**

### Stap 1

Wij zien klachten niet als negatief, maar als feedback waarmee wij ons aanbod kunnen doorontwikkelen. Wij hopen dan ook dat u niet schroomt ons deze feedback te geven. Wij willen benadrukken dat een goede communicatie klachten kan voorkomen. Ontstaan er toch klachten, dan doen wij ons uiterste best om klachten intern naar tevredenheid op te lossen. In eerste instantie kunt u overleggen met de begeleiders en tot een oplossing proberen te komen, lukt dit niet dan kunt u zich wenden tot Yvonne Koldenhof. Zij probeert zo mogelijk (eventueel in overleg) het probleem op te lossen of aan uw wens tegemoet te komen. De maximale termijn hiervoor is 2 weken.

### Stap 2

Heeft u geen bevredigende oplossing? Dan kunt u uw klacht of wens schriftelijk indienen bij Linda Hollink. Zij bespreekt met u de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Daarbij onderzoekt zij de klacht zorgvuldig en houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte over de voortgang. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld. Het oordeel wordt aan de ouders schriftelijk en met redenen omkleed verstrekt. In het oordeel wordt een redelijke termijn gesteld waarbinnen de maatregelen zijn gerealiseerd. De maximale termijn hiervoor is 6 weken.

## **Externe procedure**

### Stap 3

Wordt de klacht intern niet naar tevredenheid opgelost, kunt u zich dan wenden tot de Geschillencommissie en het daaraan verbonden klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). U heeft te allen tijde het recht om rechtstreeks contact op te nemen met de Geschillencommissie.

kindercentrum  
**de Buitenhoeve**



kindercentrum  
**de Buitenhoeve**



## Klachtenformulier

Uw naam: \_\_\_\_\_

Straat: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_ Woonplaats: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Tel. nummer: \_\_\_\_\_

Wat is uw klacht?

---

---

---

---

---

Wat is de oorzaak van/aanleiding van uw klacht?

---

---

---

---

---

Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

---

---

---

---

---

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

---

---

---

---

Aanvullende opmerkingen:

---

---

---

---

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_

---

U kunt dit formulier sturen naar Linda Hollink: [linda@buitenhoeve.nl](mailto:linda@buitenhoeve.nl)

Kindercentrum De Buitenhoeve  
Linda Hollink  
De Wulpen 12  
8347 HL Eesveen

In te vullen door Kindercentrum De Buitenhoeve

Datum ontvangst: \_\_\_\_\_  
Bevestiging ontvangst naar ouder op: \_\_\_\_\_  
Streefdatum afhandeling: \_\_\_\_\_  
Datum klacht afgehandeld: \_\_\_\_\_

Aanvullende informatie:

---

---

---

---

---