

In de klachtenregeling* van stichting WIES beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. Hieronder vindt u het bijpassende stappenplan:

Stap 1: Probeer het probleem zelf op te lossen

Neem contact op met de persoon die het probleem heeft veroorzaakt
Lukt dit niet of is dit niet mogelijk?
→ Ga naar stap 2.

Stap 2: Bespreek het met de leidinggevende.

A. Betreft de klacht een medewerker op locatie:
→ Neem contact op met de locatie manager.
B. Betreft de klacht de klantenservice, lid van de staf of een locatie manager
→ Neem dan contact op met de directeur van de kinderopvang.

Indien het gesprek geen oplossing biedt
→ Ga naar stap 3.

Stap 3. Indienen van een klacht

Ouders en verzorgers kunnen zowel intern als extern een klacht indienen.

3.a Intern:

Via e-mail: klacht@stichtingwies.nl
Vermeld uw contactgegevens, de contactgegevens van de betrokken persoon, de betreffende locatie en geef een duidelijke omschrijving van de klacht. Voeg indien mogelijk relevante documenten of bewijsstukken toe.

3.b Extern:

Optie 1: Via het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor informatie, advies en bemiddeling.

Optie 2: Via de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) voor formele conflictbehandeling met een bindende uitspraak.

Procedure bij interne klachten

- De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.
- Er wordt een interne klachtencommissie opgesteld en deze onderzoekt en beoordeelt de klacht zorgvuldig waarbij zowel de klager als de verweerder worden gehoord.
- De commissie formuleert een oordeel en brengt advies uit aan het bevoegd gezag.
- De afhandeling vindt plaats binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht.

Besluitvorming

Het bevoegd gezag neemt een besluit op basis van het advies en informeert alle betrokken partijen.

Indien u niet tevreden bent met het besluit dat is voortgekomen uit stap 3.a (Interne klachtenafhandeling) kunt u de klacht alsnog voorgeleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit dient te gebeuren binnen 12 maanden nadat u de klacht bij WIES heeft ingediend.

*Onze klachtenregeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Ondersteuning gewenst?

Heeft u ondersteuning nodig bij de stappen van de klachtenregeling? Neem dan contact op met een vertrouwenspersoon. Deze denkt met u mee, biedt begeleiding en helpt u bij het zetten van vervolgstappen.

- **Intern:** benader de vertrouwenspersoon op locatie.
- **Extern:** benader de onafhankelijke vertrouwenspersoon, Anne Weert (a.weert@gimd.nl)

Jaarlijks Klachtenverslag Kinderopvang

Stichting WIES stelt ieder jaar een klachtenverslag op. Dit gebeurt in de eerste vijf maanden van het kalenderjaar.

Het verslag wordt vóór 1 juni gedeeld met ouders en de GGD. In verband met privacy worden geen namen of persoonsgegevens van ouders, medewerkers of andere betrokkenen opgenomen.

Het klachtenverslag bevat een korte beschrijving van de klachtenregeling, hoe ouders hierover zijn geïnformeerd, het aantal en de aard van klachten per locatie, oordelen en maatregelen, en eventuele geschillen die bij de Geschillencommissie zijn behandeld. Als er geen klachten zijn ontvangen, vervalt de verplichting tot het opstellen van een verslag.