

Klachtenreglement

Ons streven is om bevredigende dienstverlening te leveren aan onze klanten, zowel de kinderen als hun ouders. Toch kan het voorkomen dat er iets niet naar tevredenheid verloopt en wilt u dit kenbaar maken aan ons kindcentrum zodat wij passende maatregelen kunnen treffen.

Interne procedure

Zoals wij benadrukken in onze visie hechten wij veel waarde aan een open en respectvolle communicatie tussen medewerkers, kinderen en ouders. Onze voorkeur gaat dan ook altijd als eerste uit naar een persoonlijk gesprek waarin de knelpunten besproken worden. Belangrijk is dat u openhartig bent over uw ontevredenheid zodat we gericht kunnen werken aan oplossingen. Eventueel plannen wij een (vervolg)gesprek om getroffen maatregelen te evalueren. Vaak biedt een dergelijk gesprek al bevredigende oplossingen.

Mocht u uw ontevredenheid liever kenbaar maken door middel van een schriftelijke reactie dan kunt u natuurlijk altijd een brief of e-mail sturen. Uw klacht zal dan intern besproken worden in een teamoverleg. Ons streven is om u binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven met daarin eventueel een uitnodiging voor een gesprek.

Externe procedure

Gaat uw voorkeur uit naar een onafhankelijke beoordeling van uw klacht of voldoen de uitkomsten van de eerder genoemde stappen niet aan uw wensen? Dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Op www.degeschillencommissie.nl vindt u informatie over de werkwijze en behandeling van de Geschillencommissie.

Verslag en evaluatie

Jaarlijks stellen wij een jaarverslag op van de externe klachten die zijn gemeld en behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hierin staat beschreven welke klachten er zijn gemeld en welke maatregelen hierop zijn ondernomen.

Dit verslag wordt elk jaar voor 1 juni op onze website geplaatst en zal eveneens naar de GGD worden verzonden.

Naar aanleiding van het verslag zal het klachtenreglement elk jaar worden geëvalueerd in samenspraak met de oudercommissie. Eventuele aanpassingen worden gemaakt en opgenomen in het reglement voor het nieuwe kalenderjaar.