



ALS ONVREDE EEN KLACHT WORDT.

De stichting Kinderdagverblijf 't Rovertje is van mening dat de professionaliteit van de organisatie, de bekwaamheid en deskundigheid van de groepsleidsters, de pedagogische kwaliteit evenals de accommodatie, hygiëne en veiligheid van groot belang is voor ouders en kinderen.

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken kan iets misgaan. Dat kan leiden tot ontevredenheid en soms tot klachten.

Waar kunt u als ouder(s)/verzorger(s) met uw klacht naar toe:

1. Klachten kunnen het beste als eerste aan de direct betrokkenen voorgelegd worden. Dit kan zowel een groepsleidster, een unithoofd, het hoofd of de manager zijn. Het kan zijn dat er sprake is van een misverstand en wellicht kan de betreffende medewerker u naar tevredenheid uitleg geven. Dan biedt een gesprek al voldoende uitkomst. Daarop volgend is de manager de eerst aangewezen persoon om met u tot een oplossing te komen.
2. Indien u met de direct betrokken medewerker(s) en/of de manager niet tot een bevredigende oplossing kunt komen, dan kunt u terecht bij het bestuur van het kinderdagverblijf. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden door middel van een klachtenformulier. Samen met het bestuur zal getracht worden om tot een bevredigende oplossing te komen.
3. Indien u noch met de direct betrokken medewerker(s), noch met het bestuur tot een bevredigende oplossing heeft kunnen komen dan kan de klacht schriftelijk gedeponeerd worden bij de externe klachtencommissie.
4. Indien er klachten zijn die naar uw mening noch door het bestuur, noch door de manager kunnen worden afgehandeld, dan heeft u de mogelijkheid rechtstreeks contact te zoeken met de externe klachtencommissie.

Indien u van uw klachtrecht gebruik wilt maken dan kunt u het klachtenformulier op de verschillende lokaties van het kinderdagverblijf verkrijgen.

Jaarlijks worden de klachtenformulieren geëvalueerd. Klachten van ouders worden als een advies over de dienstverlening beschouwt. Dit betekent dat de organisatie klachten niet alleen wil verhelpen, maar ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt klachtbehandeling bij aan verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

Externe klachtencommissie

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat
Postbus 398
3740 AJ Baarn

Tel: 0900-0400034

Email: info@klachtkinderopvang.nl

Website: www.klachtkinderopvang.nl