

Interne klachtenregeling - KDV Het Elfenbankje

Op de Wende werken we er elke dag aan om onze opvang zo goed mogelijk vorm te geven. Er kunnen dingen zijn die niet naar tevredenheid lopen. Als dit het geval is vragen wij u om dit te bespreken met de betrokkenen. Mocht dit niet leiden tot het gewenste resultaat dan kunt u gebruik maken van deze interne klachtenregeling.

Een interne klacht kan worden ingediend betreffende een gedraging jegens een ouder of een kind van de houder, door het werkzame personeel of andere (professioneel) betrokkenen op de groep. Het kan ook gaan over de overeenkomst tussen de ouder en de houder.

Jaarlijks Klachtenverslag

Wij nemen alle schriftelijke klachten die binnenkomen op in ons (geanonimiseerde) jaarlijkse klachtenverslag. Hierin bespreken we de aard en hoeveelheid (externe en interne) klachten en de eventuele maatregelen die hieruit zijn voortgevloeid. Dit verslag wordt besproken met de oudercommissie, is in te zien door alle ouders en sturen we naar het toezichthoudende orgaan binnen de GGD. Ook een beschrijving van onze klachtenregeling en de manier waarop deze onder de aandacht van ouders wordt gebracht nemen wij op in het klachtenverslag.

Behandeling interne klacht

Bij een interne klacht zorgen wij ervoor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht en houden wij de betrokkenen op de hoogte van de voortgang. Binnen zes weken verstrekt de Wende een schriftelijk, met redenen omkleed oordeel betreffende de klacht. Ook wordt betreffende eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht een tijdspad van realisatie weergegeven.

Een schriftelijke klacht kunt u indienen bij de klachtenfunctionaris Wietske Jetten. U kunt mailen naar contact@dewendeoverasselt.nl of een brief sturen naar Schatkuilsestraat 1, 6611KB Overasselt.

Geef een omschrijving van de klacht en noem de betrokken persoon/personen bij naam. Vermeld uw gegevens en de datum, zodat wij contact met u kunnen opnemen en u een bevestiging kunnen sturen dat wij u klacht ontvangen hebben.

Externe klacht

Als u niet tevreden bent over het verloop van de interne klachtenregeling kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang, zij zijn beschikbaar voor (gratis) advies en bemiddeling. U kunt naar aanleiding hiervan eventueel contact opnemen met Geschillencommissie Kinderopvang. Elke kinderopvang organisatie in Nederland is hierbij aangesloten. Zij doen een bindende uitspraak voor beide partijen.