

Klachten



Kinderdagverblijf
de Snuffeltuyn

Klachten

Kinderdagverblijf de Snuffeltuyn besteed veel aandacht en energie aan onze kwaliteit.

Wij staan altijd open voor opbouwende kritiek, suggesties of klachten.

We willen graag dat u méér dan tevreden bent over onze kinderopvang.

We doen er bij de Snuffeltuyn alles aan om u en uw kind(eren) een zo prettig mogelijke tijd te geven.

Wanneer u daar misschien niet helemaal tevreden over bent, horen wij dat graag.

Uw klacht is voor ons een advies om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op uw wensen. Wij nemen uw klacht maar ook uw suggesties, wensen en ideeën over onze dienstverlening serieus.

Een eerste stap om uw klacht kenbaar te maken is, de klacht bespreken, daar waar het probleem zich afspeelt of met de persoon om wie het gaat. Vaak kan een gesprek al veel oplossen en kunnen wij uw klacht snel afhandelen.

Leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing of vindt u de klacht niet geschikt om met de direct betrokkene te bespreken, dan kunt u zich richten op de directie van kinderdagverblijf de Snuffeltuyn. Wij vragen u dan uw klacht schriftelijk of per e-mail in te dienen. Uw brief moet in elk geval voorzien zijn van naam en adres. Graag vragen wij u zo duidelijk mogelijk te beschrijven om welke gebeurtenis het betreft en de reden waarom u een klacht wilt indienen. U kunt uw klacht sturen naar:

Kinderopvang de Snuffeltuyn

T.a.v. de directie

Klepperheide 27

6651 KM Druten

Of stuur een e-mail naar info@kdvdesnuffeltuyn.nl

Als u niet tevreden bent over de afhandeling, nadat wij uw klacht intern hebben behandeld, kunt u de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke Geschillencommissie:

- De geschillencommissie
- Postbus 90600
- 2509 LP Den Haag
- 070-3105310
- www.degeschillencommissie.nl

De stappen van handelen worden hieronder kort beschreven.

Een klacht indienen:

Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen. Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie. Denk bijvoorbeeld aan:

- de omgang met ouder/verzorger of kind
- de verzorging van uw kind(eren)
- het aanbod en/of pedagogisch handelen
- het niet nakomen van afspraken
- de administratie

Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, vragen wij u aan te geven:

- wat de reden van uw klacht is
- waarover of over wie u een klacht indient
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

Interne klachtenprocedure:

- 1: U richt zich met uw klacht eerst tot de betrokkenen medewerker. De desbetreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
- 2: Wordt uw klacht niet naar tevredenheid opgelost of gaat uw klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de directie van kinderdagverblijf de Snuffeltuyn. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokkene medewerker op te lossen.
- 3: Voor de afhandeling van uw klacht staat een termijn van ten hoogste drie weken.
- 4: Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de oudercommissie (OC) van kinderdagverblijf de Snuffeltuyn. Oc_kdvdesnuffeltuyn.nl

Mochten we er samen niet uit kunnen komen, dan is er de mogelijkheid om uw klacht bij de oudercommissie te melden. Zie email adres op het informatiebord in de entreehal.

Oc_kdvdesnuffeltuyn.nl

Het reglement moeten binnen 6 maanden vastgesteld worden nadat we bij de gemeente een aanvraag tot registratie LRKP hebben gedaan.

Deze commissie omvat tenminste 3 leden en zijn in dienst bij kinderdagverblijf de Snuffeltuyn.

Zij staan wat verder van de organisatie af en dit geeft hen de kans om onafhankelijk te reageren en de groepsleiding/directie advies te geven. Zie info. over de oudercommissie op het nieuws bord in de entree hal. Binnen 3 weken geeft de oudercommissie antwoord. Lukt dit niet binnen 3 weken, dan geeft de Geschillencommissie aan wanneer er wel sprake kan zijn van een antwoord.

Zowel klager als beklagde, worden in staat gesteld te reageren op de klacht en het verdere verloop ervan.

- 5: Wanneer er echter op geen bovenstaande manieren een oplossing gevonden wordt, kunt u uw klacht rechtstreeks indienen bij de Geschillencommissie, middels de externe en onafhankelijke klachtencommissie.

Externe Klachtenprocedure:

Als de afhandeling van uw klacht door de eigenaar u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie waar het kinderdagverblijf bij aangesloten is: De Geschillencommissie. Indien de situatie naar uw mening daar toe aanleiding geeft, kunt u uw klacht indienen bij deze externe klachtencommissie. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen. Als u een klacht wilt indienen via de externe klachtenprocedure kunt u zich wenden tot:

- De geschillencommissie
- Postbus 90600
- 2509 LP Den Haag
- 070-3105310
- www.degeschillencommissie.nl