



Klachtenreglement Kinderopvang “De Klompjes” en Groote Boel

Binnen onze organisaties ontmoeten veel mensen elkaar. Kinderen met hun ouders, pedagogisch medewerkers, ondersteunende medewerkers of stagiaires en de directie. We streven ernaar goed met elkaar om te gaan; we luisteren met aandacht naar elkaar en proberen een open sfeer te creëren.

Toch is het mogelijk dat er zich omstandigheden voordoen waardoor conflicten ontstaan. Vanzelfsprekend vinden wij het belangrijk dat een dergelijke situatie voor alle betrokkenen goed opgelost wordt.

Daarom zijn alle locaties evenals onze oudercommissie aangesloten bij een externe klachtencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer er een conflict ontstaat, proberen we dit eerst intern op te lossen. Vaak is een gesprek tussen de betrokken partijen al *voldoende*. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt zal de directie proberen om tot een oplossing te komen waar iedereen zich in kan vinden. *Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden kunt u zich tot de Geschillencommissie wenden.*

Procedure Geschillencommissie

U kunt uw klacht *schriftelijk* indienen. Na ontvangst zal de klacht zorgvuldig onderzocht worden. U wordt zo snel mogelijk op de hoogte gebracht -en vervolgens gehouden- van de voortgang van de behandeling.

De klacht, afhankelijk van aard en inhoud, wordt zo snel mogelijk afgehandeld, maar uiterlijk binnen 6 weken na indiening. Het oordeel op de klacht wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan u verstrekt. Eventuele te nemen maatregelen zullen in een concrete termijn, die we ook schriftelijk kenbaar maken aan u, worden gerealiseerd.

Buiten deze procedure om kunt u indien u dit wenst uw klacht ook direct, zonder tussenkomst van “De Klompjes”, bij de Geschillencommissie neerleggen.

Het reglement van de Geschillencommissie kunt u nalezen op onze website www.deklompjes.nl onder het kopje ‘Hoe werken wij’. Jaarlijks wordt het klachtenverslag onder de aandacht gebracht van onze oudercommissie en de GGD.

Adres

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
070 - 310 5310
www.degeschillencommissie.nl