



Klachtenprocedure Speleन्द्र-R-Wíjs

Ondanks de inzet van onze medewerkers en dat we de zorg van de kinderen voorop stellen kan het natuurlijk gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Graag gaan we hierover met u in gesprek omdat we ervan overtuigd zijn dat we er samen uit moeten komen. Onderstaand vindt u de verschillende stappen in de klachtenprocedure.

Stap 1 – Bespreekbaar maken

Als u ergens ontevreden over bent of een klacht over hebt, kun u dit met de pedagogisch medewerker op de locatie bespreken. Hij/zij gaat met u in gesprek en proberen het probleem op te lossen.

Stap 2 – Gesprek met leidinggevende

Blijkt het probleem niet met betreffende pedagogisch medewerker op te lossen, dan kun u u wenden tot zijn/haar leidinggevende; de coördinator.

Stap 3 – Interne klachtenregeling

Is het probleem of klacht na het gesprek met de coördinator niet opgelost, dan kun u een klacht indienen bij de directie. Dit kan door een mail te sturen aan de directie met daarin in ieder geval onderstaande onderdelen:

Een omschrijving van:

- de klacht,
- de locatie,
- naam van pedagogisch medewerker en coördinator waarmee het besproken is
- suggestie voor oplossing van de klacht
- naam, e-mailadres, telefoonnummer

De Directie is gezien de algemene voorwaarden verplicht om binnen maximaal 2 maanden te reageren.

Stap 4 – Externe klachtencommissie

Ben u uiteindelijk niet tevreden over de afhandeling van het probleem of de klacht dan kun u, conform de algemene voorwaarden, via het Klachtenloket Kinderopvang de klacht melden bij De Geschillencommissie:

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14