Protocol klachtenregeling

Ondanks dat wij ons best doen om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen, kan het voorkomen dat u eens wat minder tevreden bent. U kunt dan de groepsleiding benaderen om uw probleem te bespreken.

Wij zullen er alles aan doen om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen. Ook kunt u iemand aanspreken van de oudercommissie.

Maar het kan natuurlijk ook zo zijn dat u een officiële klacht wilt indienen of dat wij u vragen of u een klacht wilt indienen. Daarvoor hebben we een klachtenprocedure: een stappenplan dat waarborgt dat klachten door ons serieus en afdoende worden behandeld.

**Stappenplan**

Uw klacht kan zowel de daadwerkelijke opvang van uw kind als de administratieve afwikkeling betreffen.

**1.** Wanneer u een klacht hebt die u officieel wilt melden, vult u een klachtenformulier in.

Soms zal ook de groepsleiding, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen het klachtenformulier in te vullen. Tevens kunt u er voor kiezen om rechtstreeks naar de externe klachtencommissie uw klacht in te dienen. (Zie punt 5)

**2.** U levert het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) in bij de groepsleiding of stuurt het op naar

Kinderopvang Stap Voor Stap

Molendijkseweg 7

4697 EX Sint Annaland

E: [svszakelijk@gmail.com](mailto:svszakelijk@gmail.com)

**3.** Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.

**4.** Wij streven ernaar binnen 4 weken een oplossing te hebben gevonden. Om deze oplossing te vinden, zal zowel met u als de betrokken medewerkers contact worden opgenomen.

**5.** Bent u uiteindelijk niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil Kinderopvang Stap Voor Stap geen andere oplossing bieden, dan kunt u terecht bij een externe klachtencommissie.

De geschillencommissie

Postbus 90600

Bordewijklaan 46

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 0900 18 77

Website: www.degeschillencommissie.nl



**Klachtenformulier**

Gegevens van degene die de klacht indient

Naam: …………………………………………………………………………………………..

Adres: …………………………………………………………………………………………..

Tel. nummer: …………………………………………………………………………………………..

E-mailadres: …………………………………………………………………………………………..

Gegevens van het kind

Naam: …………………………………………………………………………………………..

Geboortedatum: …………………………………………………………………………………………..

Klacht ingediend op: ……………………………………………………………… datum (dd-mm-jj)

Eerste melding: ◊ ja

◊ nee, vervolg melding

De klacht heeft betrekking op:

◊ Administratie / facturatie

◊ Aanmelding

◊ Wachtlijst

◊ Plaatsing

◊ Verzorging op de groep

◊ Informatie verstrekking

◊ Accommodatie

◊ Andere klant (ouder/ verzorger) kind

◊ Leiding

◊ Overig, namelijk …………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………