



Klachtenprocedure De Jagershof.

Hoe goed alle medewerkers van ons kinderdagverblijf ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.



Kans

Wilt u ons een kans geven om met bepaalde ideeën, tips, opmerkingen óf kleine klachten van u aan de slag te gaan? U kunt ons hiervan op de hoogte stellen door een KANSkaart in te vullen die u bij ons in de hal kunt vinden

Wij zijn blij met de KANS die u ons wilt geven.

De kaart is al bijlage bijgevoegd.



Ontevreden

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen ons kinderdagverblijf, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Klacht

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij een van onze geledingen neer te leggen. Het formulier vindt u als bijlage bij deze informatie

Indienen van een klacht

De organisatie binnen ons Kinderdagverblijf is onderverdeeld in twee geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

Geleding 1

De groepsleiding: Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten ondermeer op het gebied van:

- het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen
- de huisregels en tijden
- accommodatie en spelmateriaal
- hygiëne en voeding

Geleding 2

Het management: bij het management kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen het kinderdagverblijf
- financiële zaken
- het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
- aanname en plaatsingsbeleid
- algemeen beleid

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

Ouders / verzorgers van kinderen die gebruik maken van de opvang van



kinderdagverblijf De Jagerhof.

U bent ten alle tijden gerechtigd de klacht weer in te trekken.

Behandeling van de Klacht

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij een hogere geleding indienen. Onder deze voorwaarden kunnen alle geledingen doorlopen worden. De interne procedure zal maximaal 10 weken in beslag nemen. Het reglement Interne Klachtenprocedure is als bijlage bijgevoegd.

De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn / haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één der partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht **extern** indienen, dan kunt u zich wenden tot de:

Externe klachtencommissie

Stichting Geschillencommissie. Zie hiervoor ook www.degeschillencommissie.nl

Adres:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
070 310 5310



Bijlagen:

Kanskaart

Klachtenformulier



Kanskaart

Naam:.....

Adres:.....

Woonplaats:.....

Datum:.....

Geeft Kinderdagverblijf De Jagershof de kans om met de volgende ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten aan de slag te gaan.

.....

.....

.....

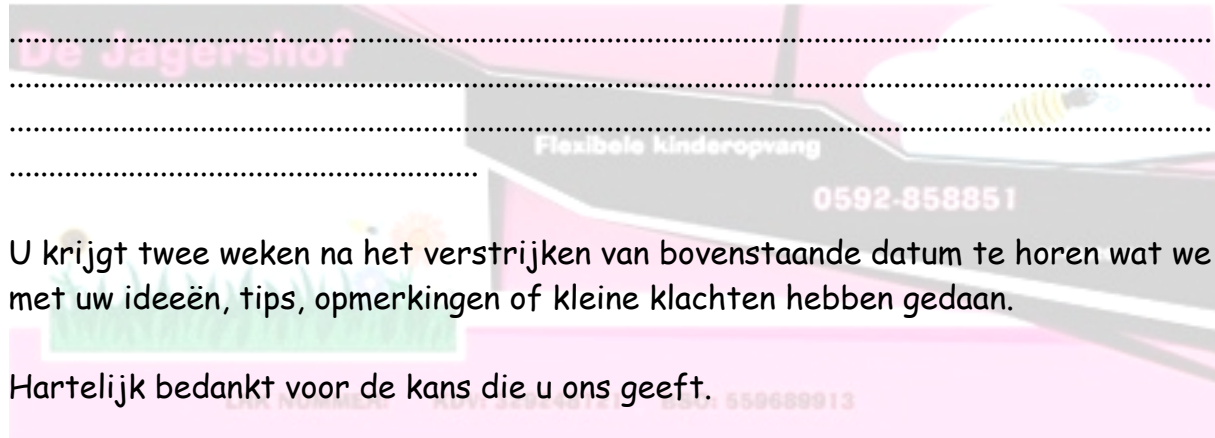
.....

.....

.....

.....

.....



U krijgt twee weken na het verstrijken van bovenstaande datum te horen wat we met uw ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten hebben gedaan.

Hartelijk bedankt voor de kans die u ons geeft.



Kanskaart

Naam:.....
Adres:.....
Woonplaats:.....
Datum:.....

Geeft Kinderdagverblijf Jagershof de kans om met de volgende ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten aan de slag te gaan.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

U krijgt twee weken na het verstrijken van bovenstaande datum te horen wat we met uw ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten hebben gedaan.

Hartelijk bedankt voor de kans die u ons geeft.

