Klachtenprocedure

Beste ouders / verzorgers,

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u! Onze pedagogisch medewerkers en Tesse staan open voor vragen en suggesties. U kunt de pedagogisch medewerkers op de groep aanspreken tijdens de breng- en haalmomenten. Of u kunt een afspraak maken met de pedagogisch medewerkers of met Tesse voor een persoonlijk gesprek.

Mocht uw ontevredenheid verder gaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven u middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Dit kan via een interne en een externe route.

Intern houdt in dat u uw klacht schriftelijk bij KDV Bij ons indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen. Wanneer wij het door u ingevulde klachtenformulier ontvangen, nemen wij binnen tien werkdagen contact met u op over de te nemen maatregelen of de reeds genomen maatregelen.

Tesse zal u op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Ons streven is, om de klacht (rekening houdend met de aard) zo spoedig mogelijk op de lossen. Uiterlijk 6 weken na indienen van de klacht zal deze afgehandeld zijn. U ontvangt hierbij een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel waarin een concrete termijn staat waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Extern betekent dat u uw klacht indient bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang, wanneer hij intern niet naar wens opgelost is.

Als bijlage vindt u een link naar ons intern klachtenformulier, de brochure van de Geschillencommissie en het reglement van de Geschillencommissie.

Met vriendelijke groet,

KDV Bij ons