

 Klachtenregeling Kinderopvang Funny Kids

Klachtenregeling Kinderopvang Funny Kids:

De medewerkers van Kinderopvang Funny Kids doen hun uiterste best om u naar tevredenheid van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft. Daarvoor hebben wij een klachtenprocedure.

Deze bestaat uit vier stappen:

• bespreekbaar maken;

• gesprek met leidinggevende;

• interne klachtenregeling (www.contact@kinderopvangfunnykids.nl);

• externe klachtencommissie (de geschillencommissie)

Stap 1 – Bespreekbaar maken

Als u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft, kunt u dit met de peda­gogisch medewerker of met de hoofdleidster bespreken.

Zij proberen uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Stap 2 – Gesprek met leidinggevende

Komt u er met de betreffende (pedagogisch) medewerker niet uit, dan kunt u zich wenden tot zijn/haar leidinggevende. Voor zaken die het kindercentrum betreffen zijn dit de afdelingshoofden van Kinderopvang Funny Kids.

Stap 3 – Interne klachtenregeling

Is uw klacht na het gesprek met de afdelingshoofd niet opgelost, dan kunt u een klacht indienen. Maak hiervoor gebruik van het klachtenformulier.

De afdelingshoofden nemen de klacht in behandeling. Binnen vijf dagen na ont­vangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging. Hierin leest u hoe en binnen welke termijn een oplossing voor uw klacht zoekt en met wie u contact kunt opnemen over de voortgang.

Om tot een oplossing van uw klacht en een verbetering van onze processen te

komen, nemen wij zowel met u als met de betrokken medewerker(s) contact op.

Stap 4 – Externe klachtencommissie

Bent u, na alle ondernomen pogingen, nog steeds niet tevreden over de afhandel­ing van de klacht dan kunt u (zonder ons tussenkomst) terecht bij een onafhankelijke externe klachtencommissie. Kinderopvang Funny Kids aangesloten bij de geschillencommissie. Dit is een onafhan­kelijke klachtencommissie die voldoet aan de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Het reglement, het klachtenformulier en de bereikbaarheidsgegevens van deze commissie vindt u op de website van de geschillencommissie.