



## Klachtenregeling Kinderopvang Funny Kids



[www.kinderopvangfunnykids.nl](http://www.kinderopvangfunnykids.nl).

E: [contact@kinderopvangfunnykids.nl](mailto:contact@kinderopvangfunnykids.nl) Adres: Scheepmakersstraat 4,2515VC Den Haag  
T: +31 (0)70 – 737 11 86. KVK: 66365791 IBAN nummer NL38INGB0007716365

## **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](mailto: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.



[www.kinderopvangfunnykids.nl](http://www.kinderopvangfunnykids.nl).

E: [contact@kinderopvangfunnykids.nl](mailto:contact@kinderopvangfunnykids.nl) Adres: Scheepmakersstraat 4,2515VC Den Haag

T: +31 (0)70 – 737 11 86. KVK: 66365791 IBAN nummer NL38INGB0007716365