

Klachtenreglement

Ondanks alle vormen van contact en overleg is het soms niet te vermijden dat er af en toe iets is wat ouders niet bevalt aan de opvang van zijn kind. Een ouder kan bijvoorbeeld vinden dat een PM'er niet genoeg aandacht heeft voor zijn kind of dat zij ten aanzien van een bepaald aspect in haar werkwijze niet goed functioneert. Op onze opvang vinden we dat de PM'ers rechtstreeks met het probleem benaderd kunnen worden. De PM'ers streven ernaar om professioneel om te gaan met kritiek. Soms zal het verstandig zijn om een afspraak te maken voor een oudergesprek, waarbij de leidinggevende en eventueel iemand van de directie aanwezig zal zijn om het gesprek te begeleiden. In het geval dat een ouder een klacht niet met de leidster kan bespreken of kritiek heeft op het organisatorisch vlak kan de ouder terecht bij de directie van Fitte Kanjers. Ouders kunnen zich ook wenden tot de oudercommissie.

Wilt u een klacht bij ons indienen dan dient u dit schriftelijk te doen en wij gaan hier dan als volgt mee om:

- Wij zullen uw klacht eerst zelf zorgvuldig onderzoeken en maken dan een afspraak met u om de klacht te bespreken, onze zienswijze hierop te geven en hoe wij dit denken op te lossen. Kunt u zich hierin vinden dan maken wij een stappenplan op papier m.b.t. de maatregelen die nodig zijn om uw klacht op te lossen waarvan u een afschrift mee krijgt en daarna plannen we een vervolgesprek in om e.e.a. samen te evalueren.
- In het afschrift van het stappenplan is ook opgenomen: de aard van de klacht, onze zienswijze hierop en een termijn waarbinnen de door ons opgestelde maatregelen gerealiseerd moeten kunnen zijn.
- Mocht in het tweede gesprek blijken dat de klacht is opgelost dan beschouwen we de klacht als afgehandeld. Zo niet dan zullen aanpassingen en meer gezamenlijke gesprekken nodig zijn. Wij streven ernaar om de klacht z.s.m. op te lossen maar zijn hierbij afhankelijk van de aard van de klacht en de oplossingen die hiervoor nodig zijn maar zorgen er in ieder geval dat binnen 6 weken na indienen ervan de klacht afgehandeld is.

Externe procedure

In het geval dat bovengenoemde mogelijkheden, geen tevredenheid bieden, kunt u kiezen voor een externe procedure. Daarvoor zijn wij aangesloten bij de geschillencommissie. U kunt zich rechtstreeks wenden tot de geschillencommissie.

De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt klachten van consumenten tegen ondernemers in de kinderopvang. Meer informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl, te bereiken op telefoonnummer; 070- 310 53 10 elke werkdag van 9.00 tot 17.00 uur.

U kunt het klachtenreglement ook inzien in de map die beschikbaar is op kantoor bij Fitte Kanjers. U kunt deze opvragen bij het personeel of de directie.