

Stap 1 - Klachtenformulier (deel 1)



Dit formulier is gedownload vanaf www.kidswonderworld.nl

Datum:

Gegevens van de persoon met een klacht (klager):

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Naam kind:

Locatie en groep:

Wat is de klacht? (Indien het over een medewerker gaat, de naam vermelden)

Stuur dit formulier op naar: Postbus 28026, 3003 KA Rotterdam of lever het in bij een medewerker of leidinggevende op de locatie.

Stap 1 - Klachtenformulier (deel 2)

Voortgang / afsluiting klachtenbehandeling (in te vullen door medewerker).

Naam medewerker:

Functie medewerker:

Welke stappen zijn er ondernomen om tot een oplossing te komen?

Wanneer en hoe is de klager op de hoogte gesteld van deze oplossing?

Datum:

Wijze:

Is de klacht naar tevredenheid opgelost?

Ja

Nee

Bij nee, wat nu?



Interne klachtenprocedure Kids Wonderworld

Uw kind is bij ons in goede handen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft. U kunt te allen tijde met uw klacht terecht bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZCKK). Desalniettemin hopen wij dat u ervoor kiest om uw klacht eerst bij ons neer te leggen en ons de gelegenheid te geven om samen met u te kijken naar een gepaste oplossing.

Stap 1

Bent u ergens ontevreden over of heeft u een klacht, dan kunt u dit met een pedagogisch medewerker bespreken. Heeft u een opmerking over de administratie, kan kunt u dit met een medewerker van de administratie bespreken. Zaken die de organisatie betreffen en die gaan over de kwaliteit, veiligheid en hygiëne worden behandeld door de assistent-leidinggevende of de coördinator.

Op het moment dat u een medewerker aanspreekt over een klacht wordt er samen met u een klachtenformulier ingevuld. Het geven van een (mondelinge of schriftelijke) reactie op de klacht dient maximaal binnen 2 weken plaats te vinden.

Stap 2

Komt u er met de betreffende medewerker niet uit, dan kunt u zich wenden tot zijn/haar leidinggevende. Voor zaken die de dagopvang of BSO betreffen is dit de assistent-leidinggevende of coördinator. Voor opmerkingen of klachten over de administratie en overige organisatiezaken is dit de directeur.

In een geval een klacht niet meteen kan worden opgelost (stap 1), vindt er een vervolgesprek plaats. In dit gesprek worden u en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, de beklagde allebei in de gelegenheid gesteld om argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht om afzonderlijk gesprekken te houden of als u of de beklagde hierom verzoekt.

Informatie die wordt besproken zonder dat de andere partij hierop heeft kunnen reageren, kan niet worden meegenomen in de overweging voor een oplossing. Het geven van een (mondelinge of schriftelijke) reactie op de klacht dient wederom maximaal binnen 2 weken plaats te vinden.

Stap 3

Ook als de coördinator en/of assistent-leidinggevende voor u niet met een bevredigende oplossing komen, dan kan de klacht worden doorgestuurd naar de directeur. U wordt dan gevraagd om uw bezwaren schriftelijk aan te geven d.m.v. het klachtenformulier voor ouders. U ontvangt wederom binnen maximaal 2 weken mondeling of schriftelijk bericht. De totale duur van de gehele klachtenprocedure vanaf het indienen van de klacht bij stap 1, is maximaal 6 weken.

Stap 4

Bent u uiteindelijk niet tevreden over de afhandeling van de klacht dan kunt u zelf een klacht indienen bij een onafhankelijke externe klachtencommissie; de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang (dit kan alleen nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen) of de ZCKK (dit kan te allen tijde).

De contactgegevens van de externe klachtencommissies staan in het officiële klachtenreglement.