

## Klachtenprocedure Kinderdagverblijf De Kleinste Reus

Hoewel wij ernaar streven om alles goed te doen, weten we ook dat we fouten kunnen maken of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Dat mag u uiteraard aan ons melden. Omdat onze dienstverlening bestaat uit de verzorging van kinderen, wordt elke klacht serieus genomen. Dit is voor ons van groot belang, want hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden.

Het kinderdagverblijf neemt klachten in behandeling volgens het volgende stappenplan.

1. Neem contact op met degene met wie de klacht te maken heeft. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing.
2. Als deze eerste stap niet tot een bevredigende oplossing of antwoord leidt, richt u zich dan tot de eerstvolgende verantwoordelijke binnen de directie. Leg de klacht schriftelijk voor en vraag hem/haar hierover een besluit te nemen.

Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Wij houden u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling. Uw klacht wordt uiterlijk zes weken na indiening afgehandeld. U krijgt van ons een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht inclusief (indien van toepassing) een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3. Als deze stappen niet tot een bevredigende oplossing of antwoord leiden, richt u zich dan tot de Oudercommissie met het verzoek dat zij uw klacht opneemt bij de directie of bij het bestuur.

Wanneer er gezamenlijk geen oplossing voorhanden lijkt of u wilt liever een onafhankelijke behandeling, richt u zich dan tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

**Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070-310 5310

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