



15 maart 2016

Klachtenreglement Stichting Kinderopvang Diemen voor ouders en oudercommissie

Voor ouders

Als je klachten hebt over de gang van zaken op de groep, dan vinden wij het prettig als je in eerste instantie contact opneemt met de pedagogisch medewerkers van de groep waar je kind geplaatst is. Wij streven ernaar om klachten of verzoeken van ouders zorgvuldig en zo snel mogelijk af te handelen. Mocht je echter niet tevreden zijn over de manier waarop je verzoek of klacht is afgehandeld of betreft het een zaak die niet door de pedagogisch medewerkers kan worden afgehandeld, dan kun je contact opnemen met de teamcoördinator, de adjunct directeur, de directeur of het bestuur van de SKD.

Interne klachtenregeling

Als je klacht toch nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je je klacht schriftelijk indienen bij de directeur. De directeur onderzoekt de klacht zorgvuldig en houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling. De klacht zal, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk worden afgehandeld. Dit gebeurt uiterlijk zes weken na indiening van de klacht. De directeur geeft dan een schriftelijk en met reden omkleed oordeel over de klacht. In dit oordeel staat een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Klachtenloket Kinderopvang

Als je klacht toch nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je je klacht voorleggen aan het landelijke Klachtenloket Kinderopvang. Je mag ook meteen contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang zonder de klacht eerst intern bij ons te melden. Je kunt de link van het klachtenloket Kinderopvang vinden op onze website of je kunt (contact)informatie opvragen bij ons kantoor.

Voor oudercommissies

Ook voor oudercommissies is het mogelijk om een klacht in te dienen op het Klachtenloket Kinderopvang. Wij waarderen het echter als de klacht eerst wordt voorgelegd aan de directeur of het bestuur. Wij zullen dan proberen de klacht zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 6 weken, naar tevredenheid op te lossen.