

Klachtenregeling Peuteropvang Ukkie Pukkie Ermelo

1. Doel van de klachtenregeling

Bij Peuteropvang Ukkie Pukkie Ermelo vinden we het belangrijk dat ouders en verzorgers tevreden zijn over de opvang en zorg die wij bieden. Toch kan het voorkomen dat er iets niet helemaal naar wens verloopt. Met deze klachtenregeling willen we ervoor zorgen dat klachten op een open, eerlijke en respectvolle manier besproken en opgelost worden.

2. Begripsbepalingen

- Ouder: de ouder, voogd of verzorger van een kind dat gebruikmaakt van onze opvang.
- Klacht: iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening, het gedrag van medewerkers of de organisatie van de opvang.
- Klager: degene die de klacht indient.
- Beklaagde: degene op wie of waarop de klacht betrekking heeft.

3. Interne klachtenprocedure

Stap 1: Bespreken met betrokken medewerker of met de houder

Wij moedigen ouders aan om eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken medewerker. Vaak kan een misverstand of ongenoegen zo snel worden opgelost.

Gaat de klacht over de overeenkomst tussen ouder en houder dan meteen bespreken met de houder.

Stap 2: Schriftelijke melding bij de leidinggevende of houder

Wanneer het gesprek geen oplossing biedt, kan de klacht worden besproken met de leidinggevende of rechtstreeks met de houder, Jozias de Koeijer

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend via het klachtenformulier per e-mail aan info@ukkiepukkieermelo.nl

Binnen 5 werkdagen ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De houder houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De klacht wordt, rekening houdend met de aard en ernst ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld. De houder streeft ernaar om binnen 6 weken na ontvangst een oordeel te geven.

Stap 3: Schriftelijk en met redenen omkleed oordeel

Na zorgvuldig onderzoek ontvangt de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht. Dit oordeel bevat tevens een eventuele beslissing of maatregel die naar aanleiding van de klacht wordt genomen.

Indien het niet mogelijk is de klacht binnen zes weken af te handelen, wordt de ouder daarover schriftelijk geïnformeerd, met vermelding van de reden van uitstel en de verwachte termijn van afhandeling.

Stap 4: Externe behandeling

Als de ouder het niet eens is met de uitkomst of als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klacht worden voorgelegd aan De Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtenprocedure

Indien de klacht intern niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunnen ouders zich wenden tot de:

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Website: www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang

Adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

De commissie behandelt geschillen tussen ouders en kinderopvangorganisaties volgens haar reglement.

5. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden met zorg en discretie behandeld. Gegevens van ouders en betrokkenen worden niet zonder toestemming gedeeld met derden.

6. Registratie en evaluatie

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd. Jaarlijks wordt er gekeken naar de aard van de klachten en mogelijke verbeterpunten, zodat we de kwaliteit van onze opvang kunnen blijven verbeteren.

7. Contactgegevens

Peuteropvang Ukkie Pukkie Ermelo

Zeeweg 98

3853 LN Ermelo

Telefoon: 0341-552312

E-mail: info@ukkiepukkieermelo.nl

Website: www.ukkiepukkieermelo.nl

Contactpersoon: Jozias de Koeijer

U bent altijd van harte welkom om uw vragen, zorgen of suggesties met ons te delen.

Klachtenformulier

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van uw kind :

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?