



Culemborg
kvk: 64125725
www.onskindercentrum.nl

Protocol Klachtenprocedure

Ons Kindercentrum heeft graag persoonlijk contact met u. Als u een klacht heeft, stellen we het erg op prijs als u deze klacht met ons bespreekt. Het is van belang dat u het laat weten als u niet tevreden bent, of een verbeterpunt ziet, omdat dan aan een goede oplossing gewerkt kan worden.

Hoe melden

Als u of het personeel een klacht onder de aandacht wil brengen, kunt u dit op verschillende manieren doen:

U kunt uw klacht mondeling indienen

U kunt zich wenden tot de pedagogisch werkers van de groep waarin het kind zit: De pedagogisch werker kiest in samenspraak met u een geschikt moment (dag-tijdstip) om het gesprek te voeren. De pedagogisch werker luistert naar uw klacht, maakt notulen van het gesprek en bespreekt het na met de directie.

U kunt uw klacht telefonisch indienen

Maandag tm vrijdag 9.00- 12.30
06-18994667

U kunt uw klacht digitaal indienen

U stuurt uw klacht naar: directie@onskindercentrum.nl

U kunt uw klacht extern indienen Landelijke

klachtenloket voor kinderopvang
<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>
0900-1877 (€0,20 per gesprek)
maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur

Geschillencommissie

Ons kindercentrum staat geregistreerd bij de geschillencommissie.
Mochten u een klacht willen indienen kunt u kijken onder het kopje geschillencommissie voor de vervolg stappen

Vervolgstappen:

- De pedagogisch werker meldt in alle gevallen aan de directie dat er een klacht is
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht
- De klant wordt tijdens het process op de hoogte gehouden
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig, zo spoedig mogelijk afgehandeld
- De klacht wordt uiterlijk 6 weken na indienen afgehandeld
- De klant krijgt een schriftelijk, en met redden omkleed oordeel op de klacht verstrekt
- In het oordeel staat het termijn vermeld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd

Vanzelfsprekend behandelen wij de klacht zorgvuldig. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht.