

Klachtenregeling De Hukkie Puk

Uw kind is bij de medewerker(s) van kinderdagverblijf De Hukkie Puk in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderdagopvang. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekort schieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u kunt ook de interne klachtenprocedure overslaan).

De kinderopvang kent een verplichte regeling op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarde Kinderopvang en de Wet Klachtrecht.

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u het zo snel mogelijk bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker. Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u altijd telefonisch, schriftelijk of via mail een afspraak maken met Carmen Esser. De klacht wordt dan genoteerd op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. Als uw klacht nog niet is opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken op het interne klachtenformulier geschreven en ontvangt u hiervan een kopie.

U kunt uw klacht ook schriftelijk (of per email) indienen bij Carmen Esser. In dat geval krijgt u uiterlijk na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

Voor u als klant zijn er diverse mogelijkheden om met uw klacht om te gaan;

U dient uw klacht schriftelijk of mondeling in bij Carmen Esser van De Hukkie Puk volgens de interne klachtenprocedure.

Wanneer uw klacht betrekking heeft op de algemene voorwaarden kunt u uw klacht ook voorleggen aan de geschillencommissie Kinderopvang. De uitspraak van deze commissie is bindend voor beide partijen.

Eventuele klachten worden altijd opgenomen in het jaarverslag klachten registratie van kinderdagverblijf De Hukkie Puk en is altijd ter inzage of er kan desgewenst een kopie worden verstrekt.

De contact gegevens van de klachtcoördinator van Kinderdagverblijf De Hukkie Puk zijn;

Kinderdagverblijf De Hukkie Puk
t.a.v. Carmen Esser
Nieuwkoopplein 43
5045MN, Tilburg
Telefoon: 013-5716860 / Mobiel: 06-19249331
kdv-dehukkiepuk@outlook.com

Om de klacht extern te melden zijn kunt u contact opnemen met;

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600 2509 LP
Den Haag
Telefoon 070 310 53 10
www.sgc.nl

