

Klachtenprocedure Kruimel

Kinderopvang



Inleiding

Als kinderopvang mogen wij deelgenoot zijn van een kind en zijn gezin. Dagelijks zijn wij ons bewust van onze verantwoordelijkheid en passen ons zo goed mogelijk aan bij de behoeftes van het kind en de wensen van zijn ouders/ verzorgers.

Wanneer jij als ouder/ opvoeder, niet tevreden bent over het handelen enz. ontvangen wij graag feedback van u als ouder. Om ervoor te zorgen dat wij onze service en kwaliteit kunnen verbeteren en waarborgen. U kunt hierover een klacht indienen. Kruimel heeft een interne en externe klachtenprocedure.

Interne klachtenprocedure

Het is ons streven dat u als ouder/ verzorger de klacht of situatie eerst bespreekt met de betrokken pedagogisch professional. Ouders en de professional op de groep, kunnen de situatie vaak samen in overleg goed oplossen. Mocht u samen met de pedagogisch professional er niet uitkomen of de klacht liever niet bij de pedagogisch professional neerleggen, kunt u contact opnemen met de leidinggevende of met de pedagogisch coach van de locatie. U kunt de klacht mondeling en schriftelijk indienen. Dient u de klacht mondeling in, dan dient u deze al dan niet met behulp van de leidinggevende, pedagogisch coach of pedagogisch professional ook nog schriftelijk in te leveren. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de directie. De directie houdt u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling en beantwoordt de schriftelijk klacht binnen 10 werkdagen. In deze schriftelijke reactie vindt u een oordeel op de klacht, onderbouwd met argumenten en met een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd. Het is aan ons om de klacht uiterlijk 6 weken na indienen afgehandeld te hebben. Bij een mondelinge klacht wordt er met u een afspraak gepland, zodat u de ruimte heeft om in alle rust de klacht te delen. Mocht dit geen positieve uitkomst bieden, heeft u de mogelijkheid contact op te nemen met de oudercommissie of de klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang neer te leggen. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie waarbij kinderdagverblijf Kruimel is aangesloten.

Ouders en de oudercommissie kunnen ten alle tijden terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Externe klachtenprocedure

Mochten ouders en Kruimel er samen niet uit komen, kunnen ouders terecht bij de Klachtenloket Kinderopvang. Daar probeert men voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst de ouder geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kan de ouder ervoor kiezen om de klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Voor meer informatie over de externe klachtenprocedure kunt u de brochure van de geschillencommissie downloaden of een kijkje nemen op de website van Klachtenloket Kinderopvang (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>)

Contact gegevens

Locatie Eindhoven:

- Directie – Guler
info@kdvkruimel.nl
- Pedagogisch coach – Enneke
Aanwezig: ma – di- do(o)
e.vankessel@kdvkruimel.nl

Locatie Geldrop:

- Directie- Guler
info@kdvkruimel.nl
- Pedagogisch coach – Enneke
Aanwezig: ma- di – do(o)
e.vankessel@kdvkruimel.nl