

Een klacht?

't Kwakersnest maakt er werk van!

't Kwakersnest wil een goede service bieden. Dat geldt ook als ouders een klacht hebben. Het is van belang dat u het laat weten als u niet tevreden bent omdat dan aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Bovendien leert de organisatie van gegronde klachten.

Bij wie moet u zijn?

Voor een klacht over het reilen en zeilen op het kindercentrum en of gastgezin kunt u terecht bij de groepsleiding of uw gastouder. Voor klachten over handelingen op het hoofdkantoor kunt u terecht bij de betreffende afdeling. U kunt het beste contact opnemen met de medewerker die direct te maken heeft met uw klacht.

Een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost. Als u er met de medewerker niet uitkomt, kunt u contact opnemen met diens leidinggevende.

In het bijgevoegd schema kunt u zien in welke volgorde u uw klant kan indienen. In de praktijk is gebleken dat het snelst een oplossing wordt gevonden als u een gesprek aangaat met de betreffende medewerker. Maar u kunt uw klacht ook schriftelijk uiten.

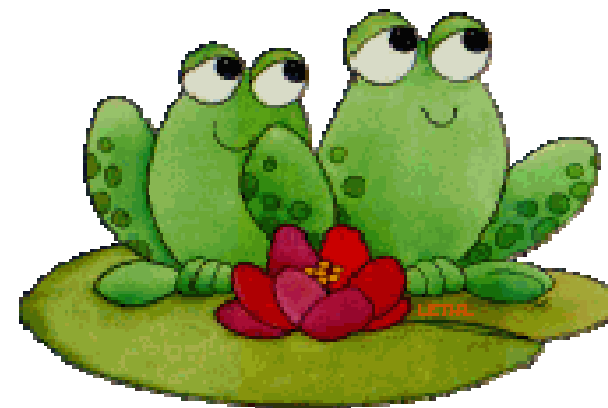
Schriftelijke klachten moeten altijd ter attentie van de leidinggevende van de desbetreffende medewerker worden gesteld. Schriftelijke klachten over zaken met betrekking tot het kindercentrum kunt u hier afgeven. Een schriftelijke klacht over het hoofdkantoor kunt u sturen naar het volgende adres: *'t Kwakersnest, Aurorabastion 1, 1991 PL Velsbroek.*

Komt u er met het kindercentrum niet uit, dan kan u altijd de externe klachtencommissie inschakelen.

Desgewenst kunt u direct de SKK inschakelen.

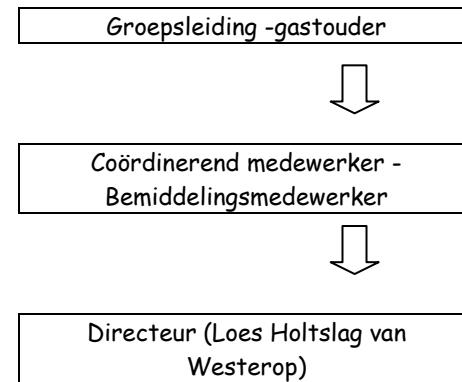
Op pagina 3 vindt u de regeling die hiervoor geldt.

Interne- en externe klachtenregeling naschoolse opvang 't Kwakersnest



Interne klacht

Een klacht over het kindercentrum, gastgezin:



Een klacht over de afdeling financiën:



Externe klacht

't Kwakersnest is aangesloten bij de onafhankelijke Stichting Klachtencommissie kinderopvang (SKK).

Deze stichting biedt u de mogelijkheid uw klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie welke uw klachten strikt vertrouwelijk behandelt. Op de website www.klachtkinderopvang.nl kunt u meer lezen over het indienen van een externe klacht.

Sinds 2008 is er ook een klachtenkamer speciaal voor de oudercommissie opgericht. Hierbij is 't Kwakersnest aangesloten. Ook hiervoor verwijzen wij u naar de website van de SKK.