



De Kubus



kinderdagopvang



peuterspeelzaal



basisschool

**UW KLACHT
IS VOOR
ONS EEN KANS**

Kinderopvang
Peuterspeelzaal SPOM



IKC de Kubus heeft een interne en een externe klachtenregeling.

De interne klachtenregeling is een aanvulling op de wettelijke regelingen. Het uitgangspunt van de interne regeling is dat we problemen daar willen oplossen waar ze zijn ontstaan. De behoefte aan een interne regeling komt voort uit onze visie: wij willen het beste voor kinderen en zien u, als ouders, als partners in dit streven. Als u niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Uw klacht biedt ons een kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar mogelijk is. Wij vragen dan ook om zo snel mogelijk contact met ons op te nemen om zo direct en snel mogelijk de klacht te kunnen verhelpen.

Voor de externe procedure zijn we aangesloten bij de **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

Wanneer een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening kunt u daarover een klacht indienen. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een pedagogisch medewerker, de algemene behandeling van uw kind, discriminatie, maar ook het algemene beleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve handelingen van plaatsingen of facturen. Onder 'medewerker' verstaan we

iedereen die bij ons werkzaam is: pedagogisch medewerkers, teamleider, medewerkers van de administratie zoals klantrelaties en afdeling financiën, vrijwilligers en stagiaires.

Wat houdt de klachtenregeling in?

De interne klachtenregeling kent een aantal fasen.

FASE 1: Ontevredenheid over de behandeling van uw kind maakt u direct kenbaar bij de betreffende medewerker en/of bij de teamleider van deze medewerker. Ook kunt u zich wenden tot de directeur van het IKC. Samen proberen we het probleem op te lossen. Een afspraak maken met contactpersoon Hilde Bloemert behoort ook tot de mogelijkheden. 06 - 30 64 28 06

FASE 2: Als u in overleg met de direct betrokkenen niet tot een oplossing van het probleem komt, kunt een gesprek aanvragen met de Commissie van Vertrouwenspersonen. De commissie begeleidt, geeft bijstand en verwijst u naar gelang de situatie en de behoefte. Zij kan naar eigen inzicht bemiddelen. De leden van de commissie van

vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk, d.w.z. zijn niet aan SPOM verbonden. U kunt contact opnemen met A Goeman-Goselink: 0487-589387 of 06-53177670
Dhr. C. Barthollmeus: 0487-506001 of 0344-656741

FASE 3: Als de interne procedure niet tot een oplossing leidt, kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de geschillencommissie Kinderopvang Peuterspeelzalen.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

In uitzonderlijke gevallen kunt u ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang Peuterspeelzalen. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van u verlangd kan worden dat u, gelet op de omstandigheden, een klacht indient bij SPOM. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer u bang bent dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is.

De Geschillencommissie moet volgens de wet zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Mocht u de Geschillencommissie willen benaderen, dan kan u uw klacht sturen naar:

Geschillencommissie
Kinderopvang en Peuterspeelzalen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Meer informatie over de Geschillencommissie vind u in de algemene voorwaarden (artikel 19 en 20) en op de website van de Geschillencommissie. www.degeschillencommissie.nl

Hoe zit het met de privacy?

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van uw klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.

UW KLACHT IS VOOR ONS EEN KANS

