

2019 JAARVERSLAG KLACHTEN SMALL KIDZ KINDERDAGVERBLIJF



Rotterdam, 11 mei 2020

Small Kidz is aangesloten bij De Geschillencommissie, een onafhankelijke en deskundige commissie, die in die gevallen voorziet, waarin u en Small Kidz niet tot een vergelijk hebben kunnen komen.

Onze klachtenregeling is als volgt:

Indien u als ouder niet tevreden bent over zaken, betreffende de opvang of de dienstverlening van Small Kidz, dan horen wij dit uiteraard terstond. In de meeste gevallen is het raadzaam om uw ongenoegen te bespreken met de persoon die in eerste instantie verantwoordelijk is: de pedagogisch medewerker of locatiemanager. Mocht u er onderling niet uitkomen dan kunt u zich richten tot de directie.

In de hierna genoemde gevallen kunt u zich rechtstreeks tot de directie wenden:

- een klacht over het functioneren van een pedagogisch medewerkster
- het beheer van de accommodatie
- de dagelijkse organisatie
- het algemene beleid
- de algemene organisatie
- de oudercommissie

De interne klachtenprocedure:

Uw klacht dient u schriftelijk in, via het Verbeterformulier dat u op verzoek wordt verstrekt..

Vervolgens neemt de directie uw klacht in behandeling en stelt u uiterlijk na twee weken schriftelijk in kennis van haar bevindingen en/of eventuele conclusie(s).

Mocht u het niet eens zijn met de uitkomst van de interne klachtenprocedure dan kunt u zich richten tot De Geschillencommissie. U kunt zich ook direct tot de Geschillencommissie wenden.

De Geschillencommissie verstaat onder een geschil:

- een door een consument (ouder) of oudercommissie of houder aan de Geschillencommissie voorgelegde klacht,
- waarbij is voldaan aan de formele eisen die de Geschillencommissie Kinderopvang stelt om een klachten in behandeling te nemen en;
- waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie / ouder of oudercommissie.

Contactgegevens van De Geschillencommissie

Postadres

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 10**. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Faxnummer: 070 – 365 8 814

Website: <https://www.degeschillencommissie.nl/contact/>

2019

De Geschillencommissie heeft in 2019 één geschil in behandeling genomen.

Het onderwerp van het geschil: Informatieverstrekking / Kwaliteit opvang / Rekening / Facturatie / Omgang met kind / Wenperiode / Communicatie.

Uitkomst van dit geschil: ongegrond verklaard.

Small Kidz
N. Arnhem, directeur