

Klachtenregeling Small Kidz

Klachtenregeling

Indien u als ouder niet tevreden bent over zaken, betreffende de opvang, de dienstverlening van Small Kidz, dan horen wij dit direct. 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 is als volgt:

Uw klacht dient u schriftelijk in, via het Verbeterformulier dat u bij de groepsleiding of locatiemanager kunt verkrijgen.

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

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/>