

Intern Klachtenreglement van Casa4Kidsz! Kinderopvang

De ouder en het kind staan centraal

De ouder en het kind staan centraal. Maar hoe geven we dat vorm? Dat doen we door te vragen hoe je ervaart dat de opvang aansluit op je wensen en door je te betrekken bij wat er gebeurt. Samen geven we de zorg en opvoeding van je kind zo goed mogelijk vorm. Naast de individuele aandacht voor je wensen, organiseren wij ouderbijeekkomsten met diverse thema's en is er een oudercommissie actief of in oprichting.

Als er een klacht is ..

Ben je ontevreden of gebeurt er iets waar je het niet mee eens bent, dan horen wij dat graag. Vanzelfsprekend heb je eerst een gesprekje met de mentor van je kind over het probleem wanneer de klacht over opvang van je kind gaat.

Wanneer je een klacht hebt over de organisatie graag, kan je direct contact opnemen met de houders, Hedy van Kappel en of Jos Kessels.

Meestal komen we er dan samen uit en wordt er een oplossing gevonden. Echter, soms lukt dat niet of voel je je niet voldoende gehoord.

In dat geval kan je overwegen gebruik te maken van onze interne klachtenprocedure door schriftelijk een klacht in te dienen.

Klachten indienen

Je kan op onderstaande wijze schriftelijk je klacht indienen:

1. Per e-mail: kidsz@casa4.nl
2. Per brief: Casa4kidsz! Kinderopvang, Koningstraat 2a, 6641 KS te Beuningen
3. Middels Formulier F 345 Klachtenformulier, deze kunt u downloaden via de website

Voor de behandeling van de klacht hebben wij de volgende gegevens van je nodig:

- Naam en contactgegevens (adres, telefoonnummer en/of e-mailadres)
- De naam van je kind (voor- en achternaam)
- De naam van de groep/opvang van uw kind
- De datum van het voorval waarover de klacht gaat.
- Gegevens over de persoon of datgene waarover de klacht gaat.
- Een beschrijving van de klacht.
- Je kan ook aangeven wat je wil dat wij als kinderopvangorganisatie doen naar aanleiding van de klacht.

Contact

Wij nemen zo spoedig mogelijk na ontvangst van je klacht telefonisch of schriftelijk contact met je op voor:

- Een ontvangstbevestiging van de klacht.
- Uitsluitel of de klacht volledig is en qua strekking onder het klachtenreglement valt en op basis daarvan in behandeling kan worden genomen.
- Uitleg over de procedure van afhandeling van uw klacht

Afhandeling

Wij streven er naar om binnen 3 weken na ontvangst schriftelijk op je klacht te reageren, tenzij wij in de procedure iets anders met je hebben afgesproken. In het antwoord staat onder andere:

- Een samenvatting van de klacht
- De bevindingen uit het onderzoek naar de klacht
- De conclusies van de organisatie over de klacht
- Eventuele maatregelen die wij nemen n.a.v. de klacht.

Wij streven ernaar de klacht(en) binnen 6 weken afgehandeld te hebben.

Externe klachtafhandeling

Indien we er samen niet goed uitkomen, kan je voor informatie, advies of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang via www.klachtenloket-kinderopvang.nl-ouders



Bescherming persoonsgegevens

Wij leggen persoonsgegevens vast in dossiers. Hierop is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. Daarom hebben wij een privacyreglement waarin de toepassing van de WBP is geregeld, waaronder het recht op inzage en correctie.