



Beste Ouders/Verzorger(s),

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u of uw kind nadeel ondervindt: door de werkwijze van ons kindercentrum of door gedragingen van onze pedagogisch medewerkers. De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor u of uw kind.

Klachtenprocedure van Wolkewietje

- 1) Neem contact op met degene binnen Wolkewietje die met de klacht te maken heeft. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing. Deze klacht kunt u schriftelijk (via een klachtenformulier) of mondeling bij de desbetreffende persoon indienen.
- 2) Als deze eerste stap niet tot een bevredigde oplossing of antwoordt leidt, richt u zich dan tot de directie. De klacht dient u schriftelijk (via een klachtenformulier), volledig en duidelijk omschreven in te dienen. Leg de klacht voor en vraag degene hierover een besluit te nemen.
- 3) Gaat uw voorkeur uit naar een onafhankelijke behandeling of bent u niet tevreden met de beslissing die wij als Wolkewietje hebben genomen, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang .

Of neem contact op met Geschillencommissie Kinderopvang
Telefoon: 070-31 05 310 of www.degeschillencommissie.nl

Wolkewietje beschikt over het klachtenreglement en de volledige klachtenprocedure van de Geschillencommissie. Deze kunt u te allen tijde opvragen.