Stappenplan interne klachtenbehandeling.

Dit is een beknopt stappenplan, een uitgebreide toelichting vindt u onder de doorklik ‘interne klachtenregeling’. Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend bij het kinderdagverblijf bij de klachtencoördinator. Tevens kunnen klachten per e-mail of mondeling ingediend worden.

Stap 1: Download en print het klachtenformulier, deze is te vinden op de website bij het kopje ‘klachtenregeling’ onder doorklik ‘klachtenformulier’.

Stap 2: Vul het formulier volledig in, omschrijf uw klacht duidelijk, voorzie het formulier van datum en handtekening. Stuur deze op naar:

Kinderdagverblijf “De Bezige Bijtjes”
Enterweg 20
7642 NC Wierden
T.a.v. klachten coördinator: D.L. Wemekamp

Stap 3: Zodra het formulier is ontvangen, krijgt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Stap 4: De klachtencoördinator zal uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Tevens streven wij ernaar u van elke stap of genomen stappen via e-mail of schriftelijk op de hoogte te stellen. De klachtencoördinator zal uw klacht zo spoedig mogelijk afhandelen, doch uiterlijk na zes weken zal de afhandeling definitief zijn.

Stap 5: De klachtencoördinator zal u een schriftelijk en met reden omkleed oordeel op de klacht verstrekken. In het oordeel stelt de klachtcoördinator een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn.

Stap 6: Na afhandeling van uw klacht komen de gegevens van uw klacht en daarbij behorende stukken in de GGD-map onder het kopje ‘behandelde klachten’. De GGD-map staat op de garderobekast van kinderdagverblijf “De Bezige Bijtjes” en is te allen tijde vrij toegankelijk voor ouders/verzorgers.

Stap 7: Mocht de klacht nog niet zijn opgelost na het volgen van de bovenstaande stappen, dan kunt u uw klacht voorleggen bij de onafhankelijke geschillencommissie. Deze procedure staat beschreven onder het kopje ‘externe klachtenbehandeling’.