

## **KLACHTENREGELING KINDERDAGVERBLIJF DE PADDESTOEL**

Natuurlijk wenst iedereen dat de zorg in de kinderopvang in ieder opzicht naar tevredenheid verloopt. Kinderopvang is echter mensen werk. Het kan gebeuren dat er eens iets mis gaat in de communicatie tussen ouders en pedagogisch medewerkers, of dat u niet tevreden bent met de gang van zaken.

Wij hopen dat u hier melding van maakt en ook met vragen naar ons toekomt. Door middel van open communicatie kunnen klachten worden opgelost.

*U bent ontevreden over de zorg/dienstverlening en dan?*

Wanneer u een klacht heeft, bespreek dit altijd eerst met de direct betrokken medewerkster. Vaak biedt een open gesprek al voldoende ruimte om misverstanden/ afstemmingsproblemen op te lossen. Komt u er samen niet uit, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de directeur van De Paddestoel (Julia Schriever).

Leidt ook dat niet tot een bevredigend resultaat of gaat uw voorkeur uit naar een onafhankelijke behandeling, dan bestaat de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang zal dan eerst proberen uw klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de Geschillencommissie Kinderopvang:

[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

*Waarover kunt u klagen?*

De Geschillencommissie Kinderopvang beoordeelt alle geschillen tussen de consument (u als ouders/ verzorgers) en de ondernemer voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

*Anonieme klachten worden niet behandeld.*