



Niet tevreden? Wij horen het graag!

Wat is een klacht?

Een klacht is een probleem of ongenoegen dat u of uw kind heeft met Simba als organisatie of de medewerkers van Simba waarvoor geen goede oplossing is gevonden. Een **interne** klacht kan gaan over uiteenlopende zaken, o.a. over de omgang met ouder/kind, de verzorging van uw kind, het aanbod en/of pedagogisch handelen, het niet nakomen van afspraken of de diensten

Iedere dag doen wij er alles aan om u en uw kind de allerbeste opvang te bieden. We zorgen er graag voor dat kinderen en ouders zich thuis en tevreden voelen bij Simba. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of een klacht heeft. Twijfel niet om uw opmerking of klacht te laten horen, wij kunnen hiervan leren en waar mogelijk onze dienstverlening verbeteren. Hieronder leest u waar u terecht kunt met uw opmerking of klacht.

Zeg het ons

Als u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft, bespreekt u dit eerst met de medewerk(st)er die de ontevredenheid heeft veroorzaakt of ervoor verantwoordelijk is. Dit maakt het mogelijk om direct een oplossing te zoeken of om een eventueel misverstand recht te zetten. U kunt uw opmerking of klacht direct op de groep of op ons kantoor bespreken, maar u kunt uw ongenoegens ook per email sturen naar info@kdvsimba.nl. Wij nemen vervolgens contact met u op om uw opmerking of klacht te bespreken.

Niet naar tevredenheid?

Is uw klacht na dit gesprek niet naar tevredenheid opgelost, wilt u liever niet met de betrokken medewerk(st)er in gesprek gaan of gaat de klacht over de organisatie? Dan kunt u contact opnemen met Ellen van den Ende (adjunct-directeur), per mail ellen@kdvsimba.nl of telefonisch 0174-764013/243104. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen: Zilvermewstraat 1, 2681 TT Monster.

Afhandeling

Naar aanleiding van uw mail of brief ontvangt u van ons binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierin geven wij aan op welke manier wij uw klacht zullen behandelen. Om erachter te komen hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren en tot een mogelijke oplossing van uw klacht te komen, wordt uw klacht intern besproken en nemen we vervolgens contact met u op. Wij streven ernaar uw interne klacht binnen 4 weken af te ronden.

Externe klachtenregeling

Bent u uiteindelijk niet tevreden met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u terecht bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen waarbij Simba is aangesloten. De geschillencommissie gaat er vanuit dat u een eventuele klacht eerst bij Simba heeft neergelegd. Komt u er met Simba niet uit, dan kunt u terecht bij de geschillencommissie. U vindt hun brochure, procedure en werkwijze op www.degeschillencommissie.nl. De kosten van de behandeling van een klacht bij de geschillencommissie bedraagt 25,-. Dit geld krijgt u terug als de klacht gegrond wordt verklaard.

Intern of extern?

Wordt uw klacht binnen Simba niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u terecht bij een externe klachtencommissie: de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De belangrijkste klachten die de geschillencommissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering, verandering, opzegging of annulering van de overeenkomst en kosten daarvan.
- Kwaliteit, kosten en opvangtijden.
- Gedragingen van (medewerkers) van de organisatie.
- Een besluit van de ondernemer waar de oudercommissie zich niet in kan vinden.