



## Niet tevreden? Wij horen het graag!

### Wat is een klacht?

Een klacht is een probleem of ongenoegen dat u of uw kind heeft met onze organisatie of de medewerkers van onze organisatie, waarvoor geen goede oplossing is gevonden.

Een klacht kan gaan over uiteenlopende zaken, o.a. over de omgang met ouder/kind, de verzorging van uw kind, het aanbod of pedagogisch handelen, het niet nakomen van afspraken of de diensten van de administratie.

### Simba en Kabouters

Deze klachtenregeling geldt voor ouders en kinderen van de locaties binnen Kinderopvang Simba en Peuteropvang De Kabouters.



### Intern of extern?

Wordt uw klacht binnen onze organisatie niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u als ouder of oudercommissie terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

*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. 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 er verantwoordelijk voor 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 met de teamleider bespreken, maar u kunt uw ongenoegen ook sturen naar [info@kdvsimba.nl](mailto: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 medewerker in gesprek gaan of gaat de klacht over de organisatie?

Dan kunt u contact opnemen met de directie via 0174-243104.

U kunt uw klacht ook sturen naar:

Kinderopvang Simba/Peuteropvang De Kabouters  
Zilvermewstraat 1  
2681 TT Monster.

### Afhandeling

Naar aanleiding van uw klacht 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

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het klachtenloket kinderopvang is een onafhankelijke organisatie die u verder helpt met uw klacht. Mocht ook dat niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan uw klacht worden ingediend bij de geschillencommissie. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.