

Waarom deze folder

“Klachten zijn gratis adviezen” wordt wel eens gesteld. Wij vinden dit de juiste insteek.

Daarom hanteren wij bij onze activiteiten een zodanige werkwijze dat klanten, cliënten en/of doelgroepen zoveel mogelijk bij onze organisatie betrokken worden.

Wij leggen de verantwoordelijkheid bij de basis van de organisatie.

Het effect hiervan is tot op heden geweest dat klachten bijna altijd vroegtijdig “opgepikt” werden en deze dus hoogst zelden het directie- / bestuursniveau van de organisatie bereikten. Dit zouden we natuurlijk graag zo houden.

Toch kan het zijn dat er bij u klachten leven die onvoldoende aandacht krijgen of waarop niet afdoende wordt gereageerd.

Mocht dit het geval zijn, kunt u met behulp van deze folder bepalen wat voor u de meest geëigende weg is om dit te verhelpen.

Interne klachtenbehandeling

Onder de interne klachtenbehandeling wordt verstaan de afhandeling van een klacht binnen de organisatie (uitvoerenden, leidinggevenden, directie en/of bestuur van Menswel).

Wij willen u vragen uw eventuele klacht in eerste instantie daar neer te leggen waar het probleem zich voordoet.

Dit kan zijn bij de betrokken pedagogisch medewerker, de coördinator en/of de manager van Menswel kinderopvang, maar ook bij de ouderbijdragen-administratie.

Mocht een en ander niet leiden tot een voor u bevredigende afloop, dan kunt u zich wenden tot de directeur / het bestuur van Menswel.

U kunt uw klacht zowel mondeling alsook schriftelijk kenbaar maken. Bij meer “zwaarwegende” klachten zouden wij u willen verzoeken dit zoveel mogelijk schriftelijk te doen. Hiervoor kunt u gebruik maken van een klachtenformulier, verkrijgbaar bij de locaties van Menswel.

Externe klachtenbehandeling

De externe klachtenbehandeling voorziet in behandeling van een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie.

Mocht het interne circuit geen bevredigend resultaat opleveren of wenst u hiervan geen gebruik te maken dan kunt u gebruik maken van het externe circuit. Menswel is aangesloten bij de Zuid Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK).

Adres: nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN, Gouda.

Email: zckk@jso.nl

Website: www.zckk.nl

Oudercommissies kunnen met hun klacht terecht bij een externe klachtencommissie voor oudercommissies. Menswel is aangesloten bij de Zuid Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang voor oudercommissies (ZcKK-OC)

Het klachtenreglement van ZcKK en het klachtenreglement van ZcKK-OC zijn opvraagbaar bij het hoofdkantoor van Menswel, diepstraat 3c, 6101 AT, Echt.

November 2009

Kinderopvang



**Heeft u klachten?
Laat het ons
weten!**