

Amsterdam, maart 2015



Betreft: Klachtencommissie Jaarverslag ouders 2014

Wederom heeft het SKK ons kunnen berichten dat ze over jaar 2014 geen klachten heeft ontvangen over onze organisatie kinderopvang Maikids. Uiteraard zijn wij hier heel blij mee.

Kinderopvang Maikids is aangesloten bij deze onafhankelijke klachtencommissie (skk) voor onze klanten (ouders) en oudercommissies van alle vestigingen.

Onze klanten kunnen op eigen initiatief, deze klachtencommissie benaderen voor advies en klachten.

Deze onafhankelijke klachtencommissie hoort klachten en vragen aan, geeft advies en geeft duidelijk aan welke stappen ondernomen kunnen worden.

Deze externe klachtencommissie behandelt klachten van ouders en bestaat uit een commissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijke secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud, wordt er een commissie ingesteld.

Indien er een klacht wordt ingediend, zorgt deze onafhankelijke klachtencommissie ervoor dat de klager en de aangeklaagde instelling een ontvangst bevestiging ontvangen van de klacht. Deze commissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk wordt verklaard of dat er meer info nodig is van de klager. Hierna begint de procedure van hoor en wederhoor.

De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden. Hierna brengt deze commissie schriftelijk advies uit.

Alle ouders/klanten worden op de hoogte gebracht van deze onafhankelijke klachtencommissie tijdens het intakegesprek.

Wij verwijzen onze klanten ook naar onze website, waar uitgebreid staat vermeld waar deze commissie voor staat.

Zie www.klachtkinderopvang.nl

Wij hopen dat het jaar 2015 ook een klachtvrij jaar zal worden.

Met vriendelijke groet,
Kinderopvang Maikids Amsterdam

De Directie en Management