

Informatie Peuterspeelzalen

Duinroosje
Tesselsestraat 75,
2583 JH Den Haag,
(070) 354 30 89

Gompie
Rijslag 21,
2587 BB Den Haag,
(070) 354 98 02

Gompie in 't Groen
2^{de} Messstraat 31,
2586 XA Den Haag,
(070) 306 17 18

Mini Meerpaal
Tesselsestraat 75,
2583 JH Den Haag,
(070) 358 90 43

De Kloek
Dunklerstraat 5,
2517 SW Den Haag ,
(070) 392 59 18

KLACHTEN PROCEDURE

peuterspeelzalen

Uitgave: april 2011

Een klacht? Welzijn Scheveningen maakt er werk van!

Welzijn Scheveningen wil een goede service bieden. Dat geldt ook als ouders een klacht hebben. Het is van belang dat u het laat weten wanneer u niet tevreden bent omdat dan aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Bovendien leert de organisatie van gegronde klachten.

Bij wie moet u zijn?

- Voor een klacht over het reilen en zeilen op de voorschool/peuterspeelzaal, kunt u terecht bij de groepsleiding.
- Voor een klacht over uw contact met de administratie kunt u terecht bij het Centraal Bureau afdeling boekhouding en administratie.

U kunt het beste contact opnemen met de medewerker die direct te maken heeft met uw klacht. Een open en eerlijk gesprek maakt het voor beide partijen duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost. Als u er met de medewerker niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de coördinator peuterspeelzalen, tel. 070 – 4162020.

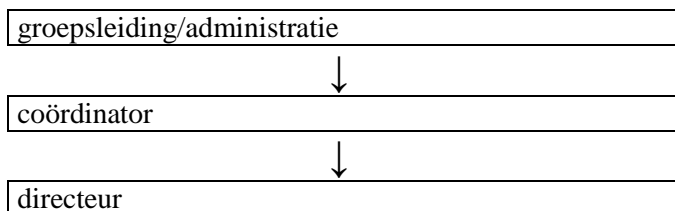
In de praktijk is gebleken dat het snelst een oplossing wordt gevonden als u een gesprek aangaat met de betreffende medewerker. Maar u kunt uw klacht ook schriftelijk uiten. Deze klacht kunt u sturen naar onderstaand adres:

St. Welzijn Scheveningen
t.a.v. coördinator peuterspeelzalen
Keizerstraat 71/c
2584 BD Den Haag

Wij zullen uw klacht vertrouwelijk behandelen. Mocht u ondanks alle goede bedoelingen het idee hebben dat uw klacht niet serieus wordt genomen of bent u niet tevreden met de maatregelen die genomen zijn, dan kunt u deze ook extern neerleggen. Als lid van de branchevereniging (MOgroep Kinderopvang), zijn wij aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Kinderopvang. Informatie over de geschillencommissie kunt u vinden op www.sgc.nl. Hier kunt u uw klacht neerleggen. Voorwaarde hiervoor is wel dat u uw klacht eerst intern hebt neergelegd.

In onderstaand schema kunt u zien in welke volgorde uw klacht wordt behandeld.

Schema klachtafhandeling



Tot slot!

Wij vinden goed contact met ouders/verzorgers heel belangrijk. Wij willen u graag betrekken bij de ontwikkeling van uw kind en zullen uw vragen en of opmerkingen serieus nemen. Mocht u een idee of een verbetervoorstel hebben of niet helemaal tevreden zijn, vertel het ons direct, dan kunnen we samen maatregelen nemen. Voorkomen is immers altijd beter dan genezen.