

Interne Klachten De Kleine Jungle

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over:

- Gedrag van een medewerker, houder of iemand die namens hen werkt.
- Werkwijze of regels binnen de organisatie.
- De overeenkomst tussen u en De Kleine Jungle.

Let op: Bij vermoedens van kindermishandeling wordt eerst de Meldcode kindermishandeling gevolgd.

Wie kan een klacht indienen?

- Ouders van kinderen die gebruikmaken van de opvang.
- De oudercommissie.

Hoe dient u een klacht in?

- **Schriftelijk**, via e-mail aan de klachtenfunctionaris: **Danny Bom** via klachten@dekleinejungle.nl.
- Binnen **twee maanden** na het voorval (tenzij u een goede reden heeft voor later indienen).
- Vermeld in uw klacht:
 - **Datum van indiening**
 - **Uw naam, adres en telefoonnummer**
 - **Naam van de medewerker (indien van toepassing)**
 - **Locatie en groep**
 - **Omschrijving van de klacht**

Wat gebeurt er daarna?

1. **Ontvangstbevestiging** van de klacht.
2. **Onderzoek** van de klacht (bijv. hoor en wederhoor).
3. **Reactie van betrokken medewerker** (indien van toepassing).
4. **Afhandeling binnen 6 weken** (of u wordt geïnformeerd bij vertraging).

5. **Schriftelijk oordeel** met:

- Of de klacht (deels) gegrond is
- Reden van het oordeel
- Eventuele maatregelen en termijn van uitvoering

Niet tevreden?

Dan kunt u terecht bij:

- **Klachtenloket Kinderopvang**
- Of direct bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**