

Geschillencommissie

Gedurende de tijd dat uw kind naar Satu komt, kan het zijn dat u weleens niet tevreden bent over onze dienstverlening. Mocht dit voorkomen, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk van u, zodat we in een gezamenlijk overleg kunnen kijken wat we hieraan kunnen doen. U kunt ook direct de geschillencommissie inschakelen zonder dit met de opvang te overleggen.

Kinderopvang Satu is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken. De geschillencommissie is een onafhankelijke en deskundige commissie, die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang of peuterspeelzalen. Zie www.degeschillencommissie.nl

Kinderopvang Satu kent een interne en een externe klachtenregeling. Omdat kinderopvang Satu is aangesloten bij het bovengenoemde klachtenbureau hebben wij binnen de opvang geen officiële klachtencommissie. De interne klachtenregeling is een aanvulling van Satu op de wettelijke regelingen. Het uitgangspunt van interne regeling is, dat we problemen daar willen oplossen waar ze ontstaan. Als u niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Uw klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar nodig is. Als kinderopvang hopen we dat u in de eerste plaats de interne klachtenregeling volgt om zo direct en zo snel mogelijk tot het verhelpen van uw klacht te kunnen komen. U kunt het reglement desgewenst opvragen bij Satu.