

Klachtenroute

spelerwijs
spelerwijs

Van klacht naar oplossing

Bij Kinderopvang Spelerwijs doen we ons best om jou en je kind een fijne en veilige tijd te geven in onze kinderopvang. De mening van ouders en verzorgers vinden wij belangrijk. Daarom horen we graag wat je van onze opvang vindt. Complimenten waarderen we natuurlijk, maar ook tips en feedback helpen ons om onze kinderopvang te verbeteren.

Routekaart

Deze routekaart laat in één oogopslag zien welke stappen je kunt volgen als je een klacht hebt. Zo weet je snel waar je terecht kunt en wat je kunt doen. Wil je meer informatie? In de uitgebreide klachtenregeling lees je precies hoe de klachtenprocedure werkt.

De klacht

1.

Meld je klacht

Ben je ergens niet tevreden over? Of heb je een suggestie of opmerking? Bespreek dit dan bij voorkeur eerst met de medewerker die erbij betrokken is.

Het klachtenformulier

2.

Kom je er samen niet uit?

Lukt het niet om samen een oplossing te vinden? Of wil je dit liever niet met de medewerker bespreken? Dan kun je een afspraak maken met de clustermanager van de locatie.

Geschillencommissie

3.

Nog niet tevreden?

Is je klacht goed opgelost en ben je tevreden? Fijn! Ben je nog niet tevreden? Dat vinden we jammer. Je kunt dan een officiële klacht indienen via het digitale klachtenformulier op onze website..

Je ontvangt daarna een schriftelijke bevestiging dat je klacht in behandeling is genomen en dat we zo snel mogelijk contact met je opnemen.

Termijn: binnen 6 weken ronden we de klachtenprocedure met elkaar af;

En verder...

Ben je niet tevreden over hoe wij jouw klacht hebben behandeld? Of wil je jouw klacht liever niet eerst bij ons bespreken? Dan kun je er ook met iemand anders over praten.

Klachtenloket

Voor informatie, advies of bemiddeling kun je terecht bij het **Klachtenloket Kinderopvang**.

Geschillencommissie

Heb je eerst de klachtenprocedure van Kinderopvang Spelerwijs doorlopen? Dan kun je je klacht indienen bij de Geschillencommissie. Als de commissie je klacht behandelt, geven zij een bindende uitspraak.

Afronding

We registreren alle klachten die bij ons binnenkomen in het klachtenjaarverslag. Dit verslag publiceren we elk jaar op onze website en we sturen het ook naar de GGD.

Meldcode

Gaat een klacht over een vermoeden van kindermishandeling? Dan gebruiken we de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De klachtenprocedure wordt in dat geval afgesloten.