

Signalen, klachten en andere feedback is altijd welkom!

Uw kind brengt heel wat uurtjes door op de kinderopvang. Daar delen we met elkaar vertrouwen en gedeelde verantwoordelijkheid. Toch kan het soms anders gaan dan u zou willen. En dat horen wij dan graag! We kunnen over alles met elkaar in gesprek. En wellicht zijn we het niet altijd met elkaar eens of ziet u als ouder een verbeteringen voor een kindercentrum of voor de organisatie. U volgt dan de volgende stappen:



Stap 1

U deelt uw signalen, klachten, zorgen, verbeteringen met het kindercentrum. Samen zorgt u weer voor vertrouwen. U neemt contact op met de medewerker of leidinggevende.

Stap 2

U wilt dat de organisatie verbetering in zet en geeft uw signalen, klachten, zorgen of verbeteringen ook door aan de organisatie.

Of

U komt er niet uit met het kindercentrum en wilt met manager primair proces in gesprek om het op te lossen.

U kunt uw klacht delen met de leidinggevende, klantadviseurs of via de organisatie website (nu: www.kinderopvangmorgen.nl, contact), telefonisch, via e-mail of klachtenformulier.

Stap 3

U komt er met het kindercentrum en de organisatie niet uit. U kunt dan een klacht indienen bij het Klachtenloket, <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-indienen/>. Het klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die klachten aanhoort, vragen beantwoordt, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Als bemiddeling niet lukt, kan het Klachtenloket mediation adviseren. Een mediator gaat proberen om samen tot een oplossing te komen (beide partijen werken vrijwillig mee). Als mediation door het klachtenloket wordt geadviseerd, zijn maximaal 2 dagdelen mediation gratis.

Stap 4

U komt er na de inzet van het klachtenloket niet samen uit. U kunt dan uw klacht indienen bij de geschillencommissie kinderopvang om te komen tot een uitspraak. Uw klacht wordt dan formeel een geschil, <https://www.degeschillencommissie.nl/>. Iedere kinderopvangorganisatie is (verplicht) lid van de geschillencommissie. De geschillencommissie is een onafhankelijke commissie, bestaande uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar u en naar de ondernemer, beoordelen het geschil en geven een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden.