

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 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. U komt er niet uit met een medewerker van het servicecentrum en wil met de leidinggevende spreken.

U kunt uw klacht delen met de leidinggevende, klantadviseurs of via de organisatie website (www.kinderopvangmorgen.nl, scroll naar onder 'tips en klachten'). Dit kan telefonisch, via e-mail of via kwaliteit@kinderopvangmorgen.nl.

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 en melding is gratis. Zij hoort klachten aan, beantwoordt vragen, geeft informatie en advies en maakt duidelijk welke stappen mogelijk zijn. Als bemiddeling niet lukt, kan het Klachtenloket mediation adviseren. Een mediator probeert 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.

Vertrouwenspersoon ouders/verzorgers

Soms ontstaat er een situatie die lastig voelt. U weet niet precies wat u hiermee aan moet.

De functie van een vertrouwenspersoon is vooral een luisterend oor bieden. De vertrouwenspersoon hoeft niet altijd meteen iets te doen, soms geeft samen sparren al 'lucht'. De vertrouwenspersoon lost niets op, maar kan wel samen op zoek naar oplossingen of verwijzen naar interne ondersteuning of externe hulp.

Contactgegevens :

Kinderopvang Morgen
Judith van der Kraan
Staffunctionaris Kwaliteit
Functionaris gegevensbescherming, vertrouwenspersoon, coach gezonde start
vertrouwenspersoon@kinderopvangmorgen.nl

kinderopvang
The logo for 'Morgen' consists of the word 'morgen' in a lowercase, sans-serif font. The letters are colored: 'm' is blue, 'o' is green, 'r' is yellow, 'g' is orange, 'e' is red, and 'n' is purple.