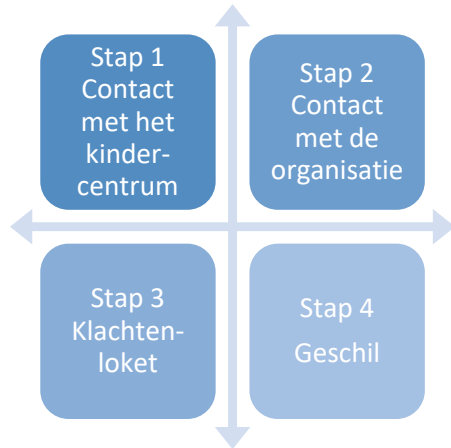


## Signalen, klachten en tips zijn altijd welkom!

Als kinderopvang doen wij er alles aan om goede kwaliteit te bieden. Samen delen we vertrouwen en verantwoordelijkheid. Toch kan het soms anders gaan dan u zou willen. En dat horen wij dan graag! U volgt dan de volgende stappen:



### Stap 1

U deelt uw signalen, klachten, zorgen, verbeteringen met het kindercentrum of het servicecentrum. U neemt contact op met de medewerker of leidinggevende. De medewerker of leidinggevende bespreekt met u het signaal en samen lossen jullie het op. Het gesprek, de voortgang van de behandeling en de inzet van maatregelen wordt naar u bevestigd op de e-mail.

### Stap 2

U wilt dat de organisatie verbetering inzet 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 via de organisatie website [Tips en klachten - Morgen](#) of via [kwaliteit@kinderopvangmorgen.nl](mailto:kwaliteit@kinderopvangmorgen.nl). Klachten kunnen schriftelijk en mondeling worden ingediend. Het gesprek, de voortgang van de behandeling en de inzet van maatregelen wordt naar u bevestigd op de e-mail.

### Stap 3

U komt er met het kindercentrum en de organisatie niet uit. U kunt dan contact zoeken met 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.

### Stap 4

U kunt 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. 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. Geschillen gaan via de geschillencommissie met afgeschermd dossiers en codes.

### **Inhoud en aanpak klachten**

We gaan zorgvuldig met alle klachten om en hopen dat u vooral tevreden bent over onze behandeling. We zijn het misschien niet altijd met elkaar eens. Daarom is het goed dat er ook een onafhankelijke geschillencommissie is.

Signalen, klachten, geschillen kunnen bijvoorbeeld gaan over gedrag, werkwijzen of overeenkomsten. Signalen en klachten die officieel worden ingediend en gemeld, worden in diezelfde week contact opgenomen. Binnen twee weken wordt de klacht besproken met u en binnen 6 weken is de klacht behandeld of er worden afspraken gemaakt als de klachtbehandeling langer tijd nodig heeft. De klacht, het gesprek, de voortgang van de behandeling en de inzet van maatregelen of gemaakte afspraken, worden schriftelijk op de e-mail aan u gecommuniceerd.

Signalen, klachten, geschillen die officieel worden ingediend, worden bij Morgen anoniem geregistreerd. Dit is voor inzicht en verbetering in onze dienstverlening en is wetgeving. Morgen maakt ieder jaar een klachtenverslag met daarin de wettelijke onderdelen. Dit verslag wordt met het management team, de leidinggevende, de ouderraad/oudercommissie en raad van toezicht besproken en aan de GGD toegestuurd.

### **Meldcode**

Wanneer een signaal of klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan volgen we onze Meldcode en de stappen die hierin staan. Dit is een apart beleid waarin we de stappen zorgvuldig doorlopen.

*Verskillend beleid rondom veiligheid en gezondheid, klachten wordt met u tijdens de intake besproken en vind u ook in het Ouderportaal.*