

Klachtenregeling

Voor ouders, oudercommissies en centrale oudercommissie

Ouders vertrouwen onze kinderopvangorganisatie hun kostbaarste bezit toe. Ondanks onze inspanningen om uw kind de beste verzorging, aandacht en ontwikkelingskansen te geven, kan het natuurlijk voorkomen dat u ergens minder tevreden over bent. We nodigen u uit om uw ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. We vinden het belangrijk dat u gehoord wordt. Uw ontevredenheid zien wij als een kans om van u een extra tevreden klant te maken.

Wij nemen uw klacht serieus en houden u op de hoogte van de voortgang en behandeling van uw klacht. Mochten er maatregelen nodig zijn naar aanleiding van uw klacht willen wij dit binnen een termijn van één maand gerealiseerd hebben. Uiteraard op voorwaarde dat dit redelijkerwijs mogelijk is. Wij verstrekken schriftelijk en met redenen omkleed een oordeel.

In achtneming van hetgeen bepaald is in de Algemene Voorwaarden hanteren wij de volgende klachtenregeling:

Indien u of een oudercommissie een klacht heeft, kunt u dat, bij voorkeur schriftelijk, aangeven bij de vestigingsmanager van de desbetreffende vestiging. Uw klacht wordt ook bij de directie gemeld. De vestigingsmanager houdt u tussentijds op de hoogte van de ontwikkelingen en voortgang van eventueel intern onderzoek.

Mochten maatregelen nodig zijn naar aanleiding van uw klacht, dan doen wij onze uiterste best dit binnen één maand op te lossen. Maximaal binnen 6 weken is de klacht afgehandeld.

Indien de klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, kunt u, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met de directie. U kunt haar schrijven op Leeghwaterplein 45 2521 DB Den Haag of bereiken via 070-3458563 of via de mail op info@zokinderopvang.nl. Uw klacht wordt heropend en u wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.

Indien na de terugkoppeling van de directie uw klacht niet naar uw tevredenheid is verholpen, kunt u contact opnemen met de OC of COC. Zij kunnen wellicht met u kijken naar de mogelijkheden om de klacht centraal in overleg te brengen. De bereikbaarheid van uw OC is te vinden op het prikbord in de hal van uw vestiging of via de vestigingsmanager.

Mocht u vragen hebben over uw klacht: is het een echte klacht, hoe kan ik die op de beste en snelste manier oplossen, wat is wettelijk verplicht of gangbaar in de kinderopvang of het antwoord van de organisatie op mijn klacht is niet bevredigend kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl Telefoon: 0900-1877. Post: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Mocht uw klacht onverhoopt alsnog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld of krijgt u binnen 6 weken geen reactie, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij de Landelijke Geschillencommissie, te bereiken via:

Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

Bordewijklaan 46
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel.: 070-3105310

www.degeschillencommissie.nl

Het reglement van de geschillencommissie vindt u op www.zokinderopvang.nl, onder klanttevredenheid. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.