



meer dan
welkom

Klachtenprocedure

Onze medewerkers zijn altijd bereid samen met u naar een oplossing te zoeken als u niet tevreden bent. Biedt dat niet het gewenste resultaat, dan kunt u een klacht indienen.

Hoe dient u een klacht in?

- U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen bij uw consulent
- Samen met uw consulent vult u een klachtenformulier in

Benodigde informatie

- Wat is de reden van de klacht?
- Waarover of over wie dient u de klacht in?
- Wat wilt u bereiken met het indienen van de klacht?
- Wat hebt u al gedaan om tot een oplossing te komen?

Afhandeling

- We passen hoor en wederhoor toe
- We behandelen de informatie vertrouwelijk
- Rekening houdende met de aard van de klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een reactie.
- De klacht wordt uiterlijk zes weken na het indienen afgehandeld
- U ontvangt een schriftelijke en met reden omkleed oordeel over de klacht
- In het oordeel is een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd

Vervolgstappen

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

De klachten moeten betrekking hebben op de kwaliteit van de kinderopvang.

Niet behandeld kunnen worden:

- geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

Er dient klachtengeld betaald te worden (€ 25,-) maar aanmelding is laagdrempelig, een advocaat is niet nodig. De uitspraak is bindend. Een geschil aan de Commissie moet altijd - zo snel mogelijk - eerst met de ondernemer besproken zijn.

Procedure

1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
2. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Click gastouderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.