



U bent niet tevreden, wat nu?

Wij doen er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Helaas kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het dan belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u niet tevreden bent. Uitingen van ontevredenheid zien wij als mogelijke verbeterpunten voor onze organisatie.

In dit document beschrijven welke stappen wij nemen in de behandeling van uw ontevredenheid.

- 1) Wanneer u als ouder ergens niet tevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de betrokken medewerker.
- 2) U heeft uw ontevredenheid met de betreffende medewerker besproken, maar jullie komen er samen niet uit of u bent ontevreden over de afhandeling of oplossing;
 - U richt zich tot de leidinggevende van de betreffende medewerker;
 - Binnen 5 werkdagen vindt een gesprek plaats met de medewerker, de leidinggevende en uzelf.
- 3) U heeft uw ontevredenheid met de betreffende medewerker en leidinggevende besproken, maar jullie komen er samen niet uit of u bent ontevreden over de afhandeling of oplossing;
 - Indien gewenst wordt een MT lid ingeschakeld, afhankelijk van de inhoud van de vraag;
 - Binnen 5 werkdagen wordt er contact met u opgenomen voor het behandelen van uw melding. U wordt dan uitgenodigd voor een gesprek.

Wanneer u zorg heeft over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen wij altijd eerst ons protocol "Kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag" gebruiken.

Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit dit protocol zijn doorlopen en dat uw zorg toch leidt tot een "klacht". In dat geval kunt u via onze interne klachtenregeling een klacht indienen.



Wanneer bovengenoemde stappen niet tot afhandeling van uw ontevredenheid heeft geleid, dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht, leest u in onze interne klachtenregeling.