



Meer informatie

De volledige werkwijze is vastgelegd in onze klachtenregeling voor ouders, te vinden op de website van Spring Kinderopvang.

Spring Kinderopvang

Postbus 116
5830 AC Boxmeer
(t) 088 2088 200
(e) info@spring-kinderopvang.nl

versie: maart 2019

spring-kinderopvang.nl



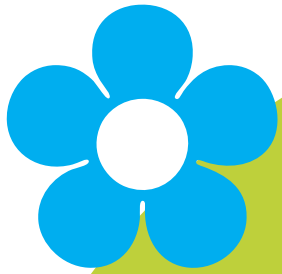
UW SIGNAAL, VOOR ONS EEN ADVIES

Informatie over de klachtenregeling
bij Spring Kinderopvang



wij **zijn** spring.
wie **word** jij?





Spring Kinderopvang hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar kinderopvang. Toch blijft kinderopvang mensenwerk en kan er iets gebeuren waar u niet tevreden over bent. Eventuele klachten zien wij als een signaal om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Wanneer u ontevreden bent, willen wij dit graag van u horen. In deze folder leest u wat de mogelijkheden zijn.

Aard van het signaal

Wanneer u niet tevreden bent, kan dat gaan over bijvoorbeeld:

- de wijze waarop een medewerker u of uw kind heeft behandeld;
- het pedagogisch handelen van een medewerker;
- de dienstverlening van Spring of
- het algemene beleid van Spring (bijvoorbeeld bereikbaarheid, wachttijden, administratieve afhandeling of facturen).

Wat kunt u doen wanneer u niet tevreden bent?

Wanneer u niet tevreden bent, heeft u een aantal mogelijkheden om dit kenbaar te maken.



1) Persoonlijk bespreken

Signalen en klachten kunnen in eerste instantie het beste besproken worden waar ze zijn ontstaan. U kunt in een gesprek met de betrokkene(n) uw onvrede kenbaar maken en proberen samen tot een oplossing te komen. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, u ernstige bezwaren heeft om dit gesprek aan te gaan of het gesprek door andere oorzaken niet tot stand komt, kunt u zich wenden tot de leidinggevende van de betreffende medewerker(s).

2) Schriftelijk indienen klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de leidinggevende door een mail te sturen naar datkanbeter@spring-kinderopvang.nl of door het klachtenformulier in te vullen en te retourneren. Dit formulier vindt u op www.spring-kinderopvang.nl of op uw kindcentrum. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

3) Formele klacht bij de directeur-bestuurder

Wanneer een gesprek met de leidinggevende niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u een formele klacht indienen bij de directeur-bestuurder. Dit moet altijd schriftelijk per brief, e-mail of via het klachtenformulier op de website. De klacht kan gestuurd worden naar: Spring Kinderopvang, t.a.v. directeur-bestuurder, antwoordnummer 19, 5830 AC Boxmeer (een postzegel is niet nodig) of per e-mail naar secretariaat@spring-kinderopvang.nl. Het klachtenformulier vindt u op de website (www.spring-kinderopvang.nl).

4) Geschillencommissie

Hebben de voorgaande stappen niet geleid tot een bevredigend resultaat? Dan kunt u voor informatie, advies, bemiddeling en mediation terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl), gevestigd in Den Haag. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u hier geen gebruik van te maken, dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden op hun website (www.degeschillencommissie.nl).

