



**Jouw signaal,
voor ons
een advies**

Informatie over de klachtenregeling

nieuwsgierig naar jou





Spring kinderopvang hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar kinderopvang. Toch blijft kinderopvang mensenwerk en kan er iets gebeuren waar je niet tevreden over bent. Eventuele klachten zien wij als signaal om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Wanneer je ontevreden bent, willen wij dit graag van je horen. In deze folder lees je wat de mogelijkheden zijn.

Waarover kun je een klacht indienen?

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

- de wijze waarop een medewerker jou of je kind heeft behandeld;
- een werkwijze of regel van Spring;
- de overeenkomst tussen jou en Spring;
- het algemene beleid van Spring (bijvoorbeeld bereikbaarheid, wachttijden, administratieve afhandeling of facturen).



*Wij zien klachten als een
signaal om de kwaliteit
van onze dienstverlening
te verbeteren.*

Wat kun je doen wanneer je niet tevreden bent?

Wanneer je niet tevreden bent, heb je 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. Je kunt in een gesprek met de betrokkene(n) je onvrede kenbaar maken en proberen samen tot een oplossing te komen. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, je ernstige bezwaren hebt om dit gesprek aan te gaan of wanneer het gesprek door andere oorzaken niet tot stand komt, kun je je wenden tot de leidinggevende van de betreffende medewerker(s). Kom je er samen niet uit of ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kun je schriftelijk een formele klacht indienen.

2. Schriftelijk indienen formele klacht

Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris door een mail te sturen naar info@spring-kinderopvang.nl of door het klachtenformulier in te vullen op spring-kinderopvang.nl/klachtenformulier. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Bel dan onze klachtenfunctionaris op 088 2088 200. Zij kan je helpen om je klacht op papier te zetten.

3. Klachtenloket en Geschillencommissie Kinderopvang

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern je klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling via klachtenloket-kinderopvang.nl.

Bij het Klachtenloket Kinderopvang probeert men een aanvaardbare oplossing te vinden voor beide partijen. Lukt dit niet, wil je hier geen gebruik van maken of kan in redelijkheid niet van jou verlangd kan worden dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Spring,

bijvoorbeeld omdat klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden? Dan kun je ervoor kiezen om je klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Wij adviseren je, ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden op hun website: degeschillencommissie.nl.

Meer informatie

De volledige werkwijze is vastgelegd in onze klachtenregeling voor ouders, te vinden op spring-kinderopvang.nl/klacht.

Algemene contactgegevens

Spring kinderopvang
Postbus 116
5830 AC Boxmeer

T 088 2088 200
info@spring-kinderopvang.nl
spring-kinderopvang.nl