



KINDEROPVANG
2SAMEN

Klachtenprocedure



- bij wie kunt u terecht?
- de behandeling van uw klacht
- onafhankelijke instantie

U en uw kind(eren) staan centraal in onze dienstverlening. Wij hechten dan ook veel belang aan een goede afhandeling van een mogelijke klacht. In deze folder zetten wij onze klachtenprocedure kort uiteen.



Een klacht is een gratis advies

Samen doet er alles aan om goede service te bieden. Uw mening is daarin van groot belang. Als u aangeeft ergens niet tevreden over te zijn, geeft u ons immers de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Aarzel dus niet om uw mening te delen met onze medewerkers.

Bij wie kunt u terecht?

Heeft u een klacht die te maken heeft met het handelen van een bepaalde medewerker, dan raden wij u aan om dit in eerste instantie rechtstreeks met diegene te bespreken.



Mocht u er samen niet uitkomen, dan ziet u in de schema's hiernaast bij wie u terecht kunt. De pijltjes wijzen telkens naar uw eerstvolgende aanspreekpunt.

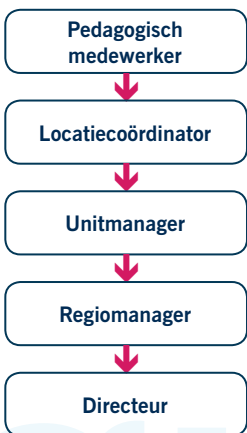
een





Klacht over onze dienstverlening?

Klachten over
(medewerkers van)
het kindercentrum



Klachten over
(medewerkers van)
het hoofdkantoor



grat
ad



De behandeling van uw klacht

Uiterlijk vijf dagen na het indienen van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin staat hoe en wanneer er verder op uw klacht zal worden gereageerd. Met een klachtenformulier houden we helder in beeld wat de klacht precies behelst, zodat daar geen misverstanden over ontstaan. Het uitgangspunt is dat wij het met u eens zijn geworden over de gewenste afhandeling van de klacht, binnen zes weken na de schriftelijke indiening.

Jaarlijks evalueren wij de afhandeling van klachten zodat wij eventuele verbeterpunten effectief kunnen oppakken.



is
vies



Externe klachtenbehandeling

Als de interne klachtenprocedure niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, kunt u een geschil voorleggen aan De Geschillencommissie. Dit kan als:

- 2 Samen niet binnen zes weken heeft gereageerd op uw schriftelijke klacht.
- Wij het, samen met u, niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.

In uitzondering op het bovenstaande kunt u meteen bij De Geschillencommissie terecht als in alle redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij de kinderopvangorganisatie zelf.



De Geschillencommissie

Bordewijklaan 46

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissie.nl

070 310 53 10





Stichting Kinderopvang 2Samen

Bezoekadres

Laan van Meerdervoort 70
2517 AN Den Haag

Postadres

Postbus 16555
2500 BN Den Haag

Telefoon

070 338 55 00

E-mail

info@2samen.nl

Website

2samen.nl