



**KINDEROPVANG  
2SAMEN**

## Klachtenprocedure



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

**2 Samen doet er alles aan om een goede service te bieden. Uw mening is daarvoor van groot belang. Mocht u ergens niet tevreden over zijn, aarzel dan niet om dit met ons te delen. In deze folder zetten wij onze klachtenprocedure kort uiteen.**

## 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 hem/haar 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.



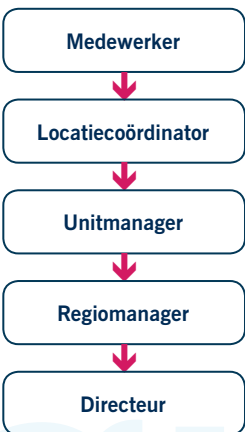
een





## 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. Het uitgangspunt is dat wij het binnen zes weken na de schriftelijke indiening met u eens zijn geworden over de gewenste afhandeling van de klacht.

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:

- 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.

U kunt 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](http://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](mailto:info@2samen.nl)

### Website

[2samen.nl](http://2samen.nl)