



Klachtenregeling Kinderopvang Spel en Groei

Inleiding

Bij Kinderopvang Spel en Groei vinden we het belangrijk dat iedereen zich prettig voelt. Mocht er toch iets niet naar wens zijn, dan willen we dat graag weten zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze behandelen.

Definities

- Klacht: Een uiting van ontevredenheid over een gedraging of beslissing van de kinderopvang.
- Klager:
- Beklaagde:

Doelgroep

Deze klachtenregeling is bedoeld voor ouders, kinderen en medewerkers van Kinderopvang Spel en Groei.

Indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk, mondeling of digitaal worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Contactgegevens: Hakima Benaddi - E-mail: info@spelengroei.nl

- Adres: Kinderopvang Spel en Groei, Goeverneurlaan 505 2523cd Den Haag Telefoon: 06 42956380

- Adres: BSO Spel en Groei, Goeverneurlaan 493 2523CD Den Haag telefoon; 0642956380

- Adres; VE Spel en Groei, Goeverneurlaan 457 2523 CC Den Haag telefoon 0642956380

Behandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en streeft ernaar binnen 4 weken een oplossing te bieden. U ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomst.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Hij/zij zorgt voor een objectieve en zorgvuldige afhandeling van elke klacht.

Procedure bij ontevredenheid over de afhandeling

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u in beroep gaan bij de directie van Kinderopvang Spel en Groei. U ontvangt binnen 2 weken een reactie op uw beroep.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met degenen die bij de afhandeling betrokken zijn.

Registratie en rapportage

Alle klachten worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Evaluatie en bijstelling

De klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast. Wij streven naar een transparante en effectieve afhandeling van klachten.