

DE ROUTE VAN JOUW KLACHT

VAN KLACHT NAAR KANS

Wij doen elke dag onze uiterste best jouw kind(eren) alle ruimte te geven om zich te ontwikkelen. De mening van ouders is voor ons belangrijk en nemen we serieus.

We zijn blij met complimenten, maar ook met feedback waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer je niet helemaal tevreden bent, horen we dat graag. Dit geeft ons een kans om als organisatie te leren en daarmee de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Routekaart

Deze routekaart is ontwikkeld om in één oogopslag de route van jouw klacht te kunnen volgen. De volledige werkwijze vind je in de uitgebreide klachtenregeling.



DE KLACHT

1. Melding klacht: ben je ergens ontevreden over, of heb je een suggestie of opmerking? Bespreek deze bij voorkeur dan eerst met de betrokken medewerker.
2. Kom je samen niet tot een oplossing? Of wil je liever niet zelf met de medewerker in gesprek? Plan dan een afspraak met de manager kind-centrum.
3. Is je klacht naar wens behandeld en ben je tevreden? Fijn! Ben je (nog) niet tevreden? Dat is jammer! Je kunt jouw klacht dan indienen via het digitale klachtenformulier op onze website.

AFRONDING

We nemen alle ingediende klachten op in ons klachtenjaarverslag. Deze publiceren wij jaarlijks op onze website en verstrekken we aan de GGD.

MELDCODE

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

EN VERDER...

Ben je niet tevreden over hoe wij jouw klacht behandeld hebben? Of wil je jouw klacht niet eerst bij ons neerleggen en wil je er graag met iemand anders over praten? Dat kan!

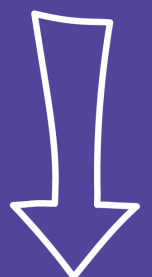
KLACHTENLOKET

Je kunt voor informatie, advies en mediation altijd terecht bij Klachtenloket Kinderopvang.

GESCHILLENCOMMISSIE

Heb je de klachtenprocedure van SKSG doorlopen, dan kun je de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak.

KLACHTEN-FORMULIER



1. **Klacht indienen.** Dien je klacht in via het klachtenformulier op onze website.
2. **Klacht ontvangen.** We nemen zo snel mogelijk contact met je op. Je ontvangt ook een schriftelijke bevestiging en je klacht wordt in behandeling genomen.
3. **Termijn.** Je klacht wordt onderzocht en zorgvuldig behandeld. Binnen 6 weken ronden we de klachtenprocedure met elkaar af.
4. **Tevreden?** Dat is fijn. We pakken de voorgestelde verbeteringen op. Niet tevreden? Dat is jammer. Je kunt je klacht voorleggen bij het klachtenloket of melden bij de geschillencommissie.

