

Jaaroverzicht klachten Spelenderwijs 2022

Klachten 2022

Spelenderwijs was in 2022 geschilvrij; er werden geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Interne klachtenprocedure

Als een ouder ontevreden is over de dienstverlening van Spelenderwijs, kan de ouder de klacht bespreken met een medewerker. De medewerker probeert samen met de ouder tot een goede oplossing te komen. Als dit niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kan de klacht worden besproken met de locatiemanager of leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

Wij verzoeken ouders een klacht schriftelijk en binnen 2 maanden (na het ontstaan van de klacht) in te dienen. Het klachtenformulier kan [hier](#) worden ingevuld. De locatiemanager of leidinggevende bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. Hiervan wordt de ouder op de hoogte gesteld. De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De ingediende klachten worden met de oudercommissie van de locatie besproken.

Externe klachtenprocedure

Als een ouder ontevreden is over de beslissing die Spelenderwijs over de ingediende klacht heeft genomen, kan de ouder informatie, advies en mediation aanvragen bij Klachtenloket Kinderopvang via: www.klachtenloket-kinderopvang.nl (tel: 0900-1877, postbus 96802, 2509 JE Den Haag) of de klacht aanmelden bij de Geschillencommissie Kinderopvang via: www.degeschillencommissie.nl (tel: 070-310 53 10, Postbus 90600 2509 LP Den Haag). Deze doet een bindende uitspraak.

Klachtenloket Kinderopvang

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

Geschillencommissie

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissie voor consumentenzaken (SGC), een lid gezamenlijk voorgedragen door Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang (BOINK) en de Consumentenbond en een lid gezamenlijk voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK).

Informereren ouders

Ouders worden geïnformeerd over de klachtafhandeling via de website, het informatieboekje (te bekijken als bijlage bij het contract en op de website), tijdens het plaatsingsgesprek en via posters op de locatie.

Klachtenverslag

Spelenderwijs stelt jaarlijks een klachtenverslag op. Dit verslag wordt besproken met de Centrale Oudercommissie en toegezonden aan de GGD. Hierin worden de klachten weergegeven die in 2022 via de interne klachtenregeling zijn ingediend alsook een beknopte beschrijving van de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld.