

Praktijkwijzer Klachten

We vinden het belangrijk om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan er wel eens iets gebeuren waar je niet tevreden over bent. We horen dit dan graag van je. Jouw opmerkingen helpen ons om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Je kunt dit ons op de volgende manieren laten weten.

Rechtstreeks

Je kunt je verbeterpunt bespreken met de medewerkers van de locatie, van de gastouderopvang (076 504 56 07) of van ons serviceteam (076 504 56 05). Zij gaan samen met jou op zoek naar de juiste oplossing.

Wanneer dit niet leidt tot een goede oplossing, bespreken we je klacht met de manager van de locatie of afdeling.

Klachtenregeling

Komen we er dan samen toch nog niet uit, dan kun je een klacht indienen. Je dient een klacht in door het klachtenformulier op de website www.kober.nl in te vullen. Je ontvangt een bevestiging van je klacht. We nemen klachten altijd serieus en nemen dan ook zo snel mogelijk contact met je op.

We onderzoeken je klacht zorgvuldig en doen ons uiterste best deze naar tevredenheid op te lossen. Dit doen we binnen 6 weken.

We houden je via email steeds op de hoogte van wat er met je klacht gebeurt.

We informeren je altijd schriftelijk over de uiteindelijke afhandeling en geven een termijn aan waarbinnen we eventueel vervolgacties uitzetten.

Ons klachtenformulier kan ook gebruikt worden door een lokale oudercommissie, of de commissie van de gastouderopvang om een gezamenlijke klacht in te dienen.

Het Klachtenloket Kinderopvang

Klanten en oudercommissies kunnen voor informatie en advies over klachten terecht bij het landelijke Klachtenloket Kinderopvang. De medewerkers van het Klachtenloket geven je advies over welke stappen je kunt zetten en kunnen bemiddelen wanneer je een klacht hebt. Zie: www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders.

Geschillencommissie

Hebben we de klachtenregeling volledig doorlopen en zijn we er niet uit gekomen, dan kun je een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

Aan het behandelen van een klacht in de Geschillencommissie zijn kosten verbonden. Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl.

Laten de omstandigheden het niet toe dat je de klacht eerst met ons bespreekt, dan kun je je klacht ook rechtstreeks indienen bij de Geschillencommissie.

Je kunt je klacht ook bij de Geschillencommissie indienen wanneer het ons niet gelukt is je binnen 6 weken naar tevredenheid te helpen.