

Meer informatie

Wilt u meer informatie over de behandeling van klachten dan kunt u contact opnemen met:

't Kroekestöpke
Hoek 8
6088 ES Roggel
Tel.: 0475 – 496165
E-mail: info@kroekestopke.nl

Klachtenbehandeling

Voor ouders bij 't Kroekestöpke
Dagopvang / Peuteropvang /
Buitenschoolse opvang



Klachten of ongenoegen?
Laat het horen!

Maak uw klacht kenbaar

Bent u niet tevreden met de wijze waarop er bij 't Kroekestöpke met u of uw kind wordt omgegaan of bent u niet tevreden over de organisatie?

Wordt u niet goed geïnformeerd of te woord gestaan? Of heeft u problemen met de factuur die u ontvangt?

Waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt. Ook bij 't Kroekestöpke. Houdt uw klachten of ongenoegen over de gang van zaken bij 't Kroekestöpke niet voor u. Het is niet alleen voor u, maar ook voor ons van belang om actie te ondernemen als de dienstverlening tekort schiet. Vaak kunnen we iets aan de situatie doen en/of bekijken op welke manier dergelijke problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze wijze willen wij de kwaliteit van onze opvang waarborgen en verbeteren. Of het nu gaat om de pedagogische werkwijze bij de dagopvang, peuteropvang of de buitenschoolse opvang, de wijze waarop u wordt benaderd, om organisatorische of administratieve zaken, elke klacht nemen we serieus.

Geschillencommissie Kinderopvang

In eerste instantie kunt u uw ongenoegen met de betrokken medewerker(s) bespreken. Misschien gaat het om een misverstand of kan uw probleem snel worden verholpen.

Komt u er samen niet uit of kan de medewerker uw klacht niet tot uw tevredenheid afhandelen, dan zal de medewerker u doorverwijzen naar de houder van 't Kroekestöpke. Mocht dit nog niet tot een oplossing leiden dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang, waar 't Kroekestöpke met ingang van 1 januari 2016 is aangesloten.

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuteropvang.

Klachtenloket Kinderopvang

Aan de Geschillencommissie is het klachtenloket Kinderopvang verbonden. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl in te schakelen.

Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Meer informatie vindt u op:

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders>

Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie:

www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang

Meer informatie?

Op onderstaande pagina's vindt u meer informatie over de Geschillencommissie

- Brochure: Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang?
<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-brochure.pdf>
- Brochure over de verkorte procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang
<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-brochure-verkorte-procedure.pdf>
- Het reglement van de Geschillencommissie
<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>