

Klachten

Als u een klacht heeft over de aan u geleverde dienst zoeken wij graag met u naar een passende oplossing. Wij hanteren een interne klachtenprocedure en een externe klachtenprocedure. U volgt eerst de interne dan de externe klachtenprocedure.

Interne klachtenprocedure

1. Wij raden u aan uw klacht binnen een termijn van twee maanden bij ons aan te melden. Een korte termijn na het incident bevordert het onderzoek naar de klacht;
2. Anoniem aangeboden klachten worden niet in behandeling genomen;
3. Als u een klacht heeft die betrekking heeft op de verzorging van uw kind, kunt u hiermee in eerste instantie terecht bij een pedagogisch leidster van deze groep. De pedagogisch leidster zoekt en biedt u een passende oplossing;
4. Als u niet tevreden bent met de geboden oplossing, als uw klacht betrekking heeft op een gedraging van een directielid of één van haar medewerkers jegens een u of uw kind, als de klacht betrekking heeft op de overeenkomst tussen u en Anneroos Kinderopvang, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Anneroos Kinderopvang;
5. De directie accepteert en registreert uw klacht. Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Om een passende oplossing te vinden neemt de directie onder andere contact met u op voor een toelichting op uw klacht;
6. U wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van uw klacht;
7. Rekening houdend met de aard van de klacht wordt deze zo spoedig mogelijk afgehandeld,
8. Uw klacht wordt uiterlijk binnen 6 weken na indiening bij de directie afgehandeld;
9. U ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleedt oordeel op de klacht;
10. In het oordeel is een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Een schriftelijke klacht kunt u sturen naar:
Anneroos kinderopvang B.V.
t.a.v. directie
Jan van Scorelstraat 138
3583 CT Utrecht

Of mailen naar info@annerooskinderopvang.nl

Indien de directie van Anneroos Kinderopvang B.V. u geen passende oplossing heeft kunnen bieden, kunt uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Externe klachtenprocedure

Anneroos kinderopvang is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: de Geschillencommissie). Ouders, de Anneroos Oudercommissie en Anneroos Kinderopvang BV kunnen een geschil aanmelden bij de Geschillencommissie.

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de directie van Anneroos Kinderopvang BV in te dienen. Gebruik hiervoor onze interne klachtenprocedure.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij Anneroos Kinderopvang BV indiende, schriftelijk of in een ander door de Commissie te bepalen vorm, bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door Anneroos Kinderopvang BV aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Anneroos Kinderopvang BV aan deze keuze gebonden. Indien Anneroos Kinderopvang BV een geschil aanhangig wil maken, moet zij de ouder/oudercommissie schriftelijk, of in een andere passende vorm, vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. Anneroos Kinderopvang BV dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraken met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Klachten aangeboden aan de Geschillencommissie Kinderopvang kunt u indienen bij www.degeschillencommissie.nl

Ons Registratienummer is: 125325

Aan het afhandelen van klachten door de Geschillencommissie zijn kosten verbonden. Kosten die voortvloeien uit het niet correct volgen van de klachtenprocedure worden aan u doorberekend. Indien uw klacht ongegrond wordt verklaard worden de gemaakte kosten aan u doorberekend.

