

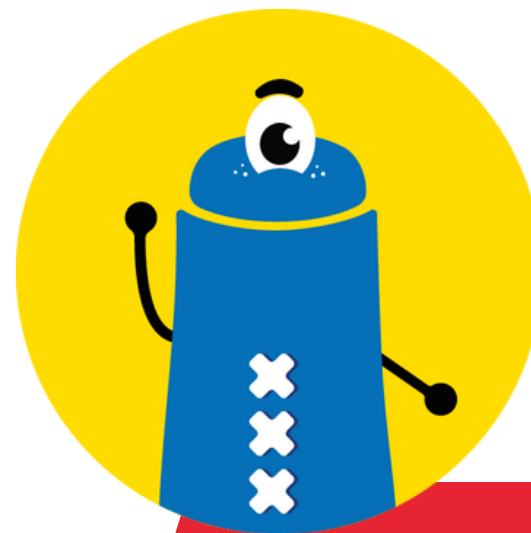
Deze folder is een verkorte versie van het klachtenreglement. De volledige tekst van ons klachtenreglement is te vinden op onze website www.combiwelvoorkinderen.nl (rechtsonder de pagina). Een schriftelijk exemplaar kunt u opvragen. Zie contactgegevens hieronder

Klachten kunt u mailen naar:
klacht@combiwel.nl

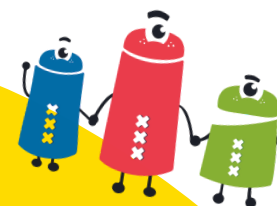
Ons algemeen emailadres is:
welkom@combiwel.nl

Post kunt u sturen naar:
Combiwel voor Kinderen
Postbus 95304
1090 HH Amsterdam

Bellen kunt u van maandag t/m vrijdag:
tussen 9.00 en 17.00 uur: 020-5771133



Niet tevreden? laat het weten!
Klachtenfolder



U en uw kind staan centraal

U en uw kind staan centraal. maar hoe geven we dat vorm?

Dat doen we door te vragen hoe de opvang goed aansluit op uw wensen en door u te betrekken bij wat er gebeurt. Samen met u geven we de zorg en opvoeding van uw kind zo goed mogelijk vorm.

Als u klachten heeft

Bent u ontevreden of gebeurt er iets waar u het niet mee eens bent, dan horen wij het graag. Vanzelfsprekend praat u eerst met de pedagogisch medewerker van uw kind over het probleem en zo nodig met de leidinggevende van de locatie van uw kind. Meestal is dat voldoende en wordt er een oplossing gevonden. Echter, soms lukt dat niet of voelt u zich niet goed gehoord.

In dat geval kunt u overwegen gebruik te maken van onze Combiwel klachtenprocedure door schriftelijk een klacht in te dienen.

U kunt op twee manieren schriftelijk uw klacht indienen:

1. per email naar: klacht@combiwel.nl
2. per brief naar: Klacht Combiwel voor Kinderen
Postbus 95304, 1090 HH Amsterdam

Gegevens

Voor de behandeling van uw klacht hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- uw naam en contactgegevens (adres, telefoonnummer en/ of emailadres)
- de voor- en achternaam van uw kind
- de naam van de groep van uw kind
- de datum van het voorval waarover uw klacht gaat
- gegevens over de persoon of datgene waar de klacht over gaat
- een beschrijving van de klacht
- u kunt ook aangeven wat u wilt dat Combiwel voor Kinderen doet naar aanleiding van uw klacht

Contact

Wij nemen zo spoedig mogelijk na ontvangst van uw klacht telefonisch of schriftelijk contact met u op. U krijgt dan:

- een ontvangstbevestiging van uw klacht
- uitsluitel of uw klacht volledig is en qua strekking onder het klachtenreglement valt en op basis daarvan in behandeling kan worden genomen
- uitleg over de procedure van afhandeling van uw klacht

Afhandeling

Wij streven er naar om binnen zes weken na ontvangst op uw klacht deze af te handelen, tenzij wij in de procedure iets anders met u hebben afgesproken. In het antwoord staat onder andere:

- een samenvatting van uw klacht
- de bevindingen uit het onderzoek naar uw klacht
- de conclusie van de organisatie over uw klacht
- eventuele maatregelen naar aanleiding van uw klacht, en een concrete termijn waarop deze maatregelen gerealiseerd zullen zijn

Als wij meer dan zes weken nodig hebben om schriftelijk op uw klacht te reageren kunnen wij de termijn verlengen. U hoort binnen zes weken na ontvangst van uw klacht of wij extra tijd nodig hebben.

Externe klachtenafhandeling

Indien wij er samen niet goed uitkomen kunt u voor informatie, advies of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang via www.klachtenloket-kinderopvang.nl of de klacht, binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Combiwel voor Kinderen, voorleggen aan De Geschillencommissie Kinderopvang via www.degeschillencommissie.nl

Bescherming persoonsgegevens

Wij leggen persoonsgegevens vast in dossiers. Hierop is de Algemeen Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Daarom hebben wij een privacyverklaring waarin de toepassing van de AVG is geregeld. Deze privacyverklaring is te vinden op onze website www.combiwelvoorkinderen.nl