Klachtenprocedure Smallsteps

Voor Smallsteps staat de professionaliteit en kwaliteit van de dienstverlening voorop. We staan voor kwalitatief hoogwaardige kinderopvang, waar u uw kind met een gerust hart aan toevertrouwt. Ondanks onze inspanningen om de opvang van uw kind naar wens te laten verlopen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dat willen wij dan graag van u horen.

Interne klachtenprocedure

Wanneer u ontevreden bent over bijvoorbeeld de wijze waarop uw kind wordt verzorgd, kunt u dit bespreken met de direct betrokkene(n), de pedagogisch medewerker en/of de locatiemanager. De locatiemanager is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op de locatie en de aangewezen persoon om samen met u tot een oplossing te komen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening dan kunt u dit bespreken met de locatiemanager, ook wanneer dit de facturatie en de afdeling planning betreft.
De locatiemanager zal u vragen om het formulier Suggesties en Klachten in te vullen. Alle klachten worden geregistreerd en er wordt periodiek bekeken of preventieve acties noodzakelijk zijn.

U kunt gebruik maken van het formulier Suggesties en Klachten op onze website of het formulier opvragen bij de locatiemanager.

In het laatste geval kunt u dit formulier afgeven bij de locatiemanager of opsturen naar onderstaand adres, de klachtencoördinator zorgt ervoor dat het formulier bij de locatiemanager terecht komt.
U kunt uw klacht sturen naar:

> Smallsteps, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 586, 7550 AN Hengelo of via mailadres: klachtencoordinator@smallsteps.info

Zodra het formulier ontvangen is, ontvangt u een ontvangstbevestiging. Uw suggesties of klachten zullen vervolgens binnen 10 dagen in behandeling worden genomen. Ons uitgangspunt is om samen met u tot een bevredigende oplossing te komen.

Externe klachtenprocedure

Indien u een klacht heeft die naar uw mening niet door de locatiemanager kan worden afgehandeld, heeft u de mogelijkheid direct contact op te nemen met het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Hier kunt u terecht voor informatie, advies en mediation. Het Klachtenloket Kinderopvang is te bereiken via www.klachtenloket-kinderopvang.nl, info@klachtenloket-kinderopvang.nl of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (Euro 0,20 per gesprek).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf
Ook kan het geschil aangemeld worden bij de Geschillencommissie via het postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur).