

KLACHTENREGELING SYMBIO OPVANG

Heeft u een klacht met betrekking tot het beleid en/of de uitvoering van de voorschoolse educatie en bent u ouder van een peuter, die een peuterspeelschool bezoekt van Symbio Opvang? Symbio Opvang heeft daarvoor een klachtenregeling opgesteld voor de afhandeling van klachten over gedragingen van de houder of bij de houder werkzame personen. Hieronder leest u hoe Symbio Opvang met deze klachten omgaat.

Wij staan open voor uw signalen. U kunt uw ontevredenheid of klacht bij ons kenbaar maken.

Betreft het een klacht over (het handelen van) een pedagogisch medewerker dan vragen wij u om uw klacht eerst met de direct betrokken pedagogisch medewerker te bespreken.

Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt, dan kunt u contact opnemen met de IKC leidinggevende van de betreffende medewerker. Zij zal de klacht met u doornemen. Zij zal ook nadere informatie opvragen bij de betrokken medewerker. Vervolgens neemt de IKC leidinggevende weer met u contact op en zal een voorstel doen om tot een oplossing te komen.

Is het probleem hiermee niet opgelost, dan kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen via secretariaat@symbiohengelo.nl en zal het bestuur van Symbio Opvang hierover contact met u opnemen. Ook als het een klacht betreft, waarin een pedagogisch medewerker geen rol speelt in de afhandeling, bijvoorbeeld omdat de klacht over beleidszaken handelt. Deze klachten kunnen rechtstreeks, mondeling/telefonisch of schriftelijk ingediend worden bij Symbio Opvang. Dit geldt ook voor klachten, die betrekking hebben op de overeenkomst die u met Symbio Opvang heeft. Dit kan gaan over het contract, het tarief of bijvoorbeeld de openingstijden. Voor deze klachten kunt u rechtstreeks contact opnemen met Symbio Opvang. Symbio Opvang is telefonisch bereikbaar via telefoonnr. 074-242 45 45. U kunt de klacht ook schriftelijk indienen.

Het correspondentieadres is:

Symbio Opvang
Jan Tinbergenstraat 101
7559 SP Hengelo
email: secretariaat@symbiohengelo.nl onder vermelding van 'klacht'.

Wanneer u een klacht schriftelijk bij ons hebt ingediend, informeren wij u uiterlijk binnen 6 weken schriftelijk wat ons oordeel is. Wanneer wij maatregelen moeten nemen n.a.v. de klacht informeren wij u ook schriftelijk binnen welke termijn de maatregel wordt genomen.

Klachtenloket Kinderopvang

Komt u er ondanks gesprekken en overleg met het bestuur toch niet uit, dan kunt u uw klacht of verschil van inzicht melden bij het Klachtenloket Kinderopvang. Het klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Het Klachtenloket probeert samen met u te kijken hoe u uw klacht het beste kunt oplossen. Informatie over het Klachtenloket Kinderopvang en hoe u een klacht daar kunt melden is te vinden via de website:

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Geschillencommissie Kinderopvang

wanneer de klacht tussen u en de organisatie niet wordt opgelost òf
wanneer Symbio Opvang niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht òf
wanneer u en Symbio Opvang het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van uw klacht dan kunt u een beroep doen op de Geschillencommissie Kinderopvang en een formele klacht indienen. Het geschil moet binnen 12 maanden na de datum, waarop de klacht bij Symbio Opvang is ingediend, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij deze geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

Het volledige geschilartikel Kinderopvang is opgenomen in de Algemene Voorwaarden van Symbio Opvang (artikel 18: Klachtreglement), die te vinden is op onze website www.symbiohengelo.nl

Meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang als over het indienen van een klacht is te vinden op de website: www.degeschillencommissie.nl.

N.B. Deze klachtenregeling is niet alleen van toepassing voor ouders, maar ook voor oudercommissies van Symbio Opvang waar een oudercommissie is ingesteld.