

Als u niet (helemaal) tevreden bent

Alle informatie over de klachtenprocedure bij Kiddoozz

Kiddoozz
kinderopvang

Meer dan 30 locaties - www.kiddoozz.nl

Om ouders/verzorgers zoveel mogelijk uit te nodigen hun waardering of ongenoegen te uiten, is een aantal structurele instrumenten ingezet.



1. TIPS en TOPS brievenbus

Op elk kindercentrum staat een bus waarin ouders/verzorgers hun waardering of ongenoegen kunnen uiten. De TIPS en TOPS worden in elk teamoverleg besproken en er worden afspraken over gemaakt ter verbetering. In de nieuwsbrief aan de ouders/verzorgers worden de TIPS en TOPS en de afspraken vermeld. Indien een TIP eigenlijk bedoeld is als klacht, wordt deze conform de interne klachtenprocedure behandeld.



2. Tevredenheidsonderzoeken

Ouders/verzorgers die gebruik maken van de kinderopvang krijgen via de Verbetermeter structureel een uitnodiging om te laten weten hoe zij en hun kinderen de opvang en dienstverlening door Kiddoozz (hebben) ervaren. De resultaten en feedback worden geanalyseerd en gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren.



3. Contacten op de locaties

In de kindercentra zijn periodiek diverse contactmomenten met ouders/verzorgers geregeld. Tijdens deze contactmomenten bestaat altijd de mogelijkheid dat ouders/verzorgers hun waardering of ongenoegen kenbaar kunnen maken.



4. Interne Klachtenprocedure

Ouders/verzorgers kunnen te allen tijde gebruik maken van de Interne Klachtenprocedure, die op diverse momenten en in verschillende uitingsvormen aan ouders/verzorgers bekend gemaakt en beschikbaar gesteld wordt. De procedure is te downloaden via de website www.kiddoozz.nl.
Alle nieuwe ouders/verzorgers ontvangen tijdens het plaatsingsgesprek informatie over de Interne Klachtenprocedure. Alle medewerk(st)ers van Kiddoozz zijn gehouden aan de regelgeving van de Interne Klachtenprocedure.



5. Externe Klachtenprocedure

Kiddoozz is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Voor geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst staat voor ouders/verzorgers de Geschillencommissie Kinderopvang ter beschikking. Alle ouders/verzorgers van Kiddoozz kunnen hun ongenoegen bij deze commissie kenbaar maken als de interne afhandeling van een klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.