

Klachtenregeling

VRIJ SPEL

Wij streven naar een open communicatie en hopen dat op die manier irritaties e.d. niet uit zullen groeien tot onoplosbare problemen. Wij hopen dan ook dat ten allen tijde eerst geprobeerd zal worden om deze gezamenlijk op te lossen.

Tips en klachten zullen gezien worden als opbouwende kritiek en gebruikt worden om onze opvang te verbeteren.

Wat te doen als u een klacht heeft:

In de meeste gevallen is het raadzaam om uw klacht te bespreken met de persoon die direct betrokken is.

Als u niet tevreden bent met de wijze waarop met uw klacht wordt omgegaan kunt u contact opnemen met de directie van Vrij Spel.

Dit kan schriftelijk, via de e-mail (info@vrijspeelspeet.nl). De directie zal bemiddelen tussen beide partijen om een juiste oplossing te treffen. De directie zal zijn uiterste best doen om de klacht op een bevredigende wijze af te handelen.

Daarnaast heeft de oudercommissie (oudercommissievrijspel@gmail.com) een bemiddelende taak. Deze kan adviseren in een oplossing en heeft Vrij Spel twee vertrouwenspersonen die kunnen bemiddelen bij klachten.

Voor klachten bij de BSO geldt: sophiavogelaar@hotmail.com

Voor klachten bij de Peutergroepen geldt: paulienvantriest@gmail.com

Een uitgebreide beschrijving van de klachtenregeling ligt ter inzage op de locatie van BSO Vrij Spel en kan desgewenst toegestuurd worden.

Als er op geen enkele wijze een passende oplossing wordt gevonden kunt u contact opnemen met de geschillencommissie; www.degeschillencommissie.nl, alvorens u geprobeerd heeft de klacht op te lossen met behulp van www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Het geschil moet binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, aanhangig worden gemaakt.

Klachten kunnen ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- Vrij Spel niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht
- De ouders en Vrij Spel het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht
- Van een ouder niet verlangd kan worden dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Vrij Spel indient. (bijv. te denken aan klachten bij intimidatie)

Een complete versie van de klachtenregeling is verkrijgbaar op locatie of op aanvraag