

Klachtenregeling



Bij Happynest kinderopvang vinden we het belangrijk om te leren van feedback. Daarom bieden we ouders/verzorgers de mogelijkheid om klachten in te dienen over onze dienstverlening. Dit helpt ons de kwaliteit te waarborgen en te verbeteren.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over bijvoorbeeld:

- Het gedrag van een medewerker van Happynest of iemand die namens ons werkt;
- Een werkwijze, regel of bediening binnen Happynest;
- De overeenkomst tussen u en onze organisatie.

Interne procedure

1. Klacht indienen

Dien uw klacht schriftelijk in via het klachtenformulier op Happynest.nl, of per e-mail. Alleen schriftelijk ingediende klachten worden als formele klachten behandeld.

2. Bevestiging en gesprek

Binnen twee werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging en wordt een gesprek gepland met de behandelend medewerker of verantwoordelijke. Doel: samen zoeken naar een tevredenstellende oplossing.

3. Terugkoppeling en vastlegging

U ontvangt schriftelijk een samenvatting van het gesprek, inclusief eventuele maatregelen of afgesproken vervolgacties en tijdspaden. Als er nog geen oplossing is, zult u geïnformeerd worden over de maatregelen die genomen gaan worden.

4. Controle door manager

Als een klacht is afgehandeld door een medewerker, controleert de locatie-manager of alles correct is verlopen.

5. Archivering & rapportage

Een kopie van het klachtdossier wordt gearhiveerd en geregistreerd. Jaarlijks stellen we een geanonimiseerd klachtenoverzicht op dat beschikbaar wordt gesteld aan de oudercommissie en de GGD-toezichthouder.

Termijn

De maximale doorlooptijd voor een klacht is zes weken vanaf de ontvangstbevestiging.

Externe procedure

Komt u er via de interne route niet uit? Dan kunt u uw klacht binnen 12 maanden na de indiening bij de Geschillencommissie Kinderopvang neerleggen. Deze commissie behandelt klachten tegen een kleine vergoeding en spreekt een bindend advies uit. Voor meer informatie verwijzen we naar de website van de Geschillencommissie.

Privacyverklaring

Uw contactgegevens worden opgeslagen zodat wij uw klacht kunnen registreren en u kunnen informeren over de afhandeling. De gegevens van uw kind helpen ons uw klacht juist te behandelen. Uw gegevens worden niet gedeeld met derden buiten Happynest en worden maximaal een jaar bewaard. Raadpleeg onze privacyverklaring op [Happynest.nl/privacy](https://happynest.nl/privacy) voor meer informatie.

Wat wij verder doen

- Alle ontvangen klachten worden besproken tijdens teamvergaderingen en met de oudercommissie
- Jaarlijks evalueren we klachten en nemen we verbetermaatregelen waar nodig
- Alle klachten worden geanonimiseerd gerapporteerd aan de GGD zoals vereist volgens de Wet Kinderopvang.

Klachtenformulier



Gelieve onderstaande gegevens volledig in te vullen. Velden met * zijn verplicht.

Naam ouder/verzorger*
Telefoonnummer*
E-mailadres*
Naam kind*
Opvanglocatie*
Heeft u al contact gehad met de locatie?* Ja / Nee
Zo ja, met wie?:
Omschrijving van de klacht*:
Gewenste oplossing / reactie: