



## ONZE KLACHTENPROCEDURE

2Samen doet er alles aan om u een goede service te bieden. Uw mening is daarvoor van groot belang. Bent u ergens niet tevreden over? Deel dat dan alstublieft met ons! Op dit informatieblad kunt u meer lezen over onze klachtenprocedure.

### BIJ WIE KUNT U TERECHT?

Heeft u een klacht die te maken heeft met het handelen van een bepaalde medewerker? Dan raden wij u aan om dit in eerste instantie rechtstreeks met hem/haar te bespreken. Als u er samen niet uit komt, kunt u nog contact opnemen met zijn/haar leidinggevende.

Is er nog steeds geen passende oplossing gevonden? Dan kunt u een formele, schriftelijke klacht indienen. 2Samen heeft een klachtenfunctionaris, die uw klacht in behandeling neemt.

### WAT GEBEURT ER ALS U EEN FORMELE, SCHRIFTELIJKE KLACHT INDIENT?

- U kunt een klacht indienen via e-mail ([klachtenfunctionaris@2samen.nl](mailto:klachtenfunctionaris@2samen.nl)), via een invulformulier op onze website (<https://www.2samen.nl/kinderopvang-2samen/wie-zijn-wij/>) of via Jaamo, ons ouderportaal.
- De klachtenfunctionaris zorgt voor de juiste doorverwijzing en registratie van de klacht. U ontvangt een schriftelijke bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen. Wij houden u op de hoogte over de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht, komt er een onderzoek met hoor en wederhoor.
- De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en de termijn van afhandeling. Een klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld, maar in ieder geval binnen 6 weken.
- U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Als er maatregelen worden genomen, is hier een concrete termijn voor. Het liefst laten we u dit ook al mondeling weten.

### WELKE INFORMATIE ONTVANGEN WIJ GRAAG VAN U ALS U EEN KLACHT INDIENT PER E-MAIL?

- Uw naam, telefoonnummer, e-mailadres, de naam van uw kind en de naam van de locatie of afdeling waar de klacht over gaat.
- Een omschrijving van uw klacht.
- Met wie heeft u de klacht besproken (het liefst zowel de naam als de functie) en wat is de strekking geweest van dit gesprek/deze gesprekken?
- Als u een bijlage toevoegt, kunt u deze dan toelichten?
- In hoeverre is de klacht al naar tevredenheid opgepakt?
- Heeft u zelf een oplossing voor de klacht of een verbetering?
- Zijn er nog aanvullende opmerkingen die u wilt toevoegen?

### EXTERNE KLACHTENBEHANDELING

Als de interne klachtenprocedure niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, kunt u een geschil voorleggen aan De Geschillencommissie. Dit kan als:

- 2Samen niet binnen zes weken heeft gereageerd op uw schriftelijke klacht.
- Wij het, samen met u, niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

U kunt in sommige gevallen ook meteen bij De Geschillencommissie terecht. Dat kan als er in alle redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u een klacht indient bij de kinderopvangorganisatie zelf.

De Geschillencommissie | Bordewijklaan 46  
Postbus 90600 | 2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) | 070 310 53 10

