



# Klachtenprocedure

Uiteraard doen wij er alles aan om goede cursussen te verzorgen en alles zorgvuldig te organiseren. Daarom werken wij dagelijks aan het verbeteren van onze kwaliteit. Mocht u als klant onverhoopt toch niet tevreden zijn, dan is het belangrijk dat te bespreken. Als dat geen oplossing biedt, kunt u een klacht indienen. Wat kunt u doen als u ontevreden bent?

De eerste stap: een gesprek aangaan met ons. Het is goed mogelijk dat wij ons niet beseffen dat u ontevreden bent en waarover. Er kan sprake zijn van een misverstand. Vaak leidt zo'n gesprek al tot een oplossing. Het kan zijn dat een gesprek geen of niet voldoende oplossing biedt. Dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

## Artikel 1

U kunt een klacht indienen per e-mail ([info@leerlijnkinderopvang.nl](mailto:info@leerlijnkinderopvang.nl)) of per telefoon (06-53471062).

## Artikel 2

U krijgt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging van uw klacht en er zal binnen 5 werkdagen contact met u opgenomen worden om een afspraak te maken om de klacht te bespreken.

## Artikel 3

In een persoonlijk gesprek kunt u uw klacht nader toelichten. Vervolgens zullen wij met een voorstel komen dat als doel heeft de klacht naar tevredenheid op te lossen. Van dit gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt dat zowel door u als door ons wordt ondertekend. Vervolgens heeft u als 'klager' na dit gesprek 14 dagen de tijd om te bepalen of de klacht voor u voldoende is afgehandeld.

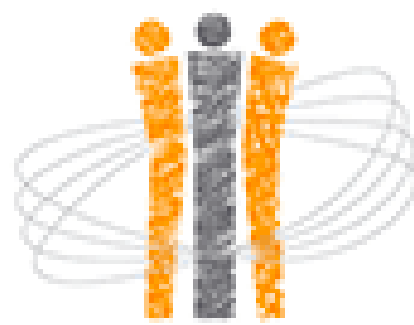


#### Artikel 4

Wanneer u binnen 14 dagen tot de conclusie komt dat u niet tevreden bent over de manier waarop de klacht is behandeld, kunt u dit telefonisch of per e-mail aan ons kenbaar maken. Het gespreksverslag dat eerder werd gemaakt wordt dan aangevuld. Vervolgens zullen wij met nieuwe voorstellen komen om de klacht alsnog op te lossen. Opnieuw geldt een periode van 14 dagen om op deze voorstellen te reageren.

#### Artikel 5

Als het ondanks alle inspanningen niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen die voor beide partijen acceptabel is, zal in overeenstemming tussen Leerlijn Kinderopvang en u als klager een (onafhankelijke) Geschillencommissie ingeschakeld worden. Wij zijn lid van de NRTO en daarmee ook lid van de Geschillencommissie.



de geschillencommissie

#### Artikel 6

Vervolgens word u geïnformeerd over hoe de klacht verder behandeld zal worden. De Geschillencommissie zal een bindend advies uitbrengen.

#### Artikel 7

De correspondentie over de klacht wordt vijf jaar bewaard. Alle correspondentie wordt vertrouwelijk behandeld.