

Klachten regeling

Belangenbehartigers dienen niet snel een klacht in. Als een belanghartige de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker om daar zorgvuldig mee om te gaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Bovendien kan er van een klacht geleerd worden en kan dit een aanleiding zijn om maatregelen te nemen. Waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Voor wie is de regeling bestemd?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van Aan de Hand.

Waarover kunt u klagen?

U kunt klagen over alles wat het begeleidingscentrum voor u doet:

- Financiële zaken
- Activiteiten
- Personeel
- Enz.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Wij adviseren u, uw klacht te bespreken daar waar u klacht is ontstaan, dus met de betrokken medewerker. U kunt bijvoorbeeld de zorgkundige coach of de directie aanspreken. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen. Indien dit voor u niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een stap verder gaan, namelijk het schrijven van een klachtenbrief. In deze brief omschrijft u uw klacht en misschien een eventuele oplossing.

Uw klachtenbrief kunt u in gesloten envelop versturen aan:

Christelijk Begeleidingscentrum Aan de Hand
Hoogenboomsweg 1a
4322 TG Brijdorpe

Binnen 14 dagen ontvangt u een brief waarmee de ontvangst van uw klacht wordt bevestigd. In de brief wordt ook de verdere gang van zaken uiteengezet. De klachten en gegevens worden strikt vertrouwelijk en met grote zorg behandeld.

Als men er onderling niet komt

Een geschil kan vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Als men er onderling nog niet uitkomt, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies of bemiddeling. Een geschil kan worden ingediend als:

- De NSO Aan de Hand niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en NSO Aan de Hand het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

Voor meer informatie: www.degeschillencommissie.nl

Heeft u geen klacht, maar een tip of een idee?
Alles is welkom in de ideeënbus van Aan de Hand