

Klachtenregeling Thuizzz Groep

Heeft u een klacht en komt u er in overleg met de betrokkenen niet uit, dan kunt u zich wenden tot één van onderstaande opties.

- A) U kunt de klacht voorleggen aan de OuderCommissie van uw locatie;
- B) U kunt de klacht indienen bij de Commissie Kinderopvang van de Geschillencommissie (verderop wordt deze procedure beschreven). Deze vraagt wel eerst of u uw klacht al met de organisatie zelf heeft besproken;
- C) U kunt bij de Thuizzz Groep zelf een klacht indienen met betrekking tot (de diensten van) de Thuizzz Groep. Daarbij de volgende stappen:
 1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. De klacht wordt gericht aan de vestigingsleider van de betreffende locatie van de Thuizzz Groep;
 2. De klager vermeldt bij de klacht in ieder geval zijn of haar naam, adres en telefoonnummer. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen;
 3. De klager omschrijft zijn klacht zo duidelijk mogelijk;
 4. De vestigingsleider van de betreffende locatie van Thuizzz verzendt zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht;
 5. De vestigingsleider van de betreffende locatie van Thuizzz kan klager verzoeken zijn of haar klacht nader toe te lichten, alsook aanvullende informatie en/of documenten te verstrekken;
 6. Heeft een klacht betrekking op specifieke personen, dan zal de vestigingsleider van de betreffende locatie van Thuizzz, als dat voor de afhandeling van de klacht nodig mocht zijn, deze personen over de klacht inlichten en hen verzoeken inhoudelijk op de klacht te reageren;
 7. Indien de klacht betrekking heeft op de vestigingsleider van de betreffende locatie van Thuizzz dan zal de klacht door diens direct leidinggevende worden behandeld;
 8. De handelende medewerker van Thuizzz zal de klager zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de afhandeling van de klacht;
 9. Uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager van de handelende medewerker van Thuizzz een schriftelijke, met redenen omklede beoordeling van zijn of haar klacht;
 10. Na de beoordeling van de klacht zal z nodig binnen een termijn van 4 weken eventuele maatregelen worden gerealiseerd.
 11. Mocht deze klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht nogmaals schriftelijk worden ingediend en wel bij de directie. Deze is te bereiken per e-mail: directie@thuizzz.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij de Commissie Kinderopvang van de Geschillencommissie. De Thuizzz Groep en al haar opvanglocaties zijn hierbij geregistreerd. Voor meer informatie kunt u kijken op de volgende websites:

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/onderwerpen/overzicht/kinderopvang/>