



## Complaints procedure

Despite our efforts to give your child the best possible care and attention, it may of course happen that you are less satisfied with a particular situation.

In that case, we encourage you to make your dissatisfaction known to us. We find it important that your voice is heard and regard your complaint as an opportunity to turn an unhappy customer into an especially satisfied customer.

We will take your complaint seriously and keep you informed of the progress and handling of your complaint. If any measures should be required further to your complaint, we aim to realise these measures within a period of one month, provided that this is reasonably possible.

In compliance with the provisions of the General Terms and Conditions and of the Clients' Right of Complaint (Care Institutions) Act (*Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen*), we apply the following complaints procedure:

- If you have a complaint, you can indicate this – preferably in writing – to the Location Manager of your Big Ben Kids location. Your complaint will also be reported to the management board.
- The General manager will keep you informed of the developments and progress of any internal investigation carried out.
- If any measures should be required further to your complaint, we will endeavor to resolve the situation within one month.
- If your complaint has not been resolved to your satisfaction, you can apply to the management board of Big Ben Kids, preferably in writing. You can write to the board at:

**Big Ben Kids B.V.**

Leeghwaterplein 45  
2521 DB Den Haag

Or by e-mail via [bigbenkids@bigbenkids.com](mailto:bigbenkids@bigbenkids.com).

Your complaint will be reopened and you will be kept informed of the progress.

- If, following the feedback from the management board, your complaint has not been settled to your satisfaction, you can apply to the Parents Committee (PC). The contact details of your PC can be found on the notice board in the hall of your location or obtained from the Location Manager.
- If your complaint should still not have been settled to your satisfaction, or if you do not receive a response within six weeks, you can submit your complaint to the National Childcare Disputes Committee (*Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang*), at the following address:

**Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang**

*Bordewijklaan 46 (visiting address)*  
PO Box 90600  
2509 LP Den Haag

Or submit your complaint online (only available in Dutch) at: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

The Dispute Committee's ruling is binding.



## Klachtenprocedure

Ondanks onze inspanningen om uw kind de beste verzorging, aandacht en ontwikkelingskansen te geven, kan het natuurlijk voorkomen dat u ergens minder tevreden over bent. We nodigen u uit om uw ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. We vinden het belangrijk dat u gehoord wordt. Uw ontevredenheid zien wij als een kans om van u een extra tevreden klant te maken.

Wij nemen uw klacht serieus en houden u op de hoogte van de voortgang en behandeling van uw klacht. Mochten er maatregelen nodig zijn naar aanleiding van uw klacht willen wij dit binnen een termijn van één maand gerealiseerd hebben. Uiteraard op voorwaarde dat dit redelijkerwijs mogelijk is.

Met inachtneming van hetgeen bepaald is in de Algemene Voorwaarden hanteren wij de volgende klachtenregeling:

- Indien u of een oudercommissie een klacht heeft, kunt u dat, bij voorkeur schriftelijk, aangeven bij de vestigingsmanager van de desbetreffende Big Ben Kids-vestiging. Uw klacht wordt ook bij de directie gemeld.
- De vestigingsmanager houdt u tussentijds op de hoogte van de ontwikkelingen en voortgang van eventueel intern onderzoek.
- Mochten maatregelen nodig zijn naar aanleiding van uw klacht, dan doen wij onze uiterste best dit binnen één maand op te lossen.
- Indien de klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, kunt u, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met de directie van Big Ben Kids, via:

**Big Ben Kids B.V.**

Leegwaterplein 45  
2521 DB Den Haag

Of per e-mail naar [bigbenkids@bigbenkids.com](mailto:bigbenkids@bigbenkids.com).

Uw klacht wordt heropend en u wordt op de hoogte gehouden van de voortgang..

- Indien na de terugkoppeling van de directie uw klacht niet naar uw tevredenheid is verholpen, kunt u contact opnemen met de oudercommissie (OC). Zij kunnen wellicht met u kijken naar de mogelijkheden om de klacht centraal in overleg te brengen. De bereikbaarheid van uw OC is te vinden op het prikbord in de hal van uw vestiging of via de vestigingsmanager.
- Mocht uw klacht onverhoopt alsnog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld of krijgt u binnen 6 weken geen reactie, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij de Landelijke Geschillencommissie, te bereiken via:

**Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang**

*Bordewijklaan 46 (bezoekadres)*  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Of via de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.