Bij Brood & Spelen vinden we het belangrijk dat ouders, scholen en medewerkers met plezier samenwerken. Heb je een vraag, suggestie of klacht? Dan horen we dat graag. We nemen iedere melding serieus en streven ernaar om samen tot een passende oplossing te komen.

Mocht je er samen met de betrokken schoolcoördinator, regiomanager of kantoormedewerker niet uitkomen, dan kun je een bericht sturen naar klacht@broodspelen.nl. In urgente gevallen, waarbij snel gehandeld moet worden, kun je ook rechtstreeks telefonisch contact opnemen met het servicekantoor van Brood & Spelen via 033-3030452.

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met ontvangen informatie. Hoe de klachtenprocedure verloopt, beschrijven we hieronder. We streven er altijd naar om samen tot een oplossing te komen.

## KLACHTENPROCEDURE BROOD & SPELEN

### Stap 1. Zoek samen naar een oplossing

Heb je een klacht? Bespreek deze dan eerst met de schoolcoördinator. Vaak is een klacht in goed overleg op te lossen. Wanneer dit niet direct lukt kan de coördinator de regiomanager of het servicekantoor inschakelen om samen naar een passende oplossing te zoeken.

### Stap 2. Dien je klacht in per mail

Is het niet gelukt om samen tot een oplossing te komen? Dan kun je een officiële klacht indienen. Beschrijf je klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld om welke school het gaat. Als het van toepassing is, kun je ook de naam van de betrokken medewerker van Brood & Spelen noemen.

We horen daarnaast graag welke stappen al zijn gezet om de situatie te bespreken of op te lossen. Zo krijgen we een compleet beeld en kunnen we je klacht zorgvuldig behandelen. Je kunt de klacht mailen naar klacht@broodspelen.nl.

### Stap 3. Bevestiging en eerste beoordeling

Binnen 3 werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging. Daarin lees je hoe de klacht wordt behandeld en wie jouw contactpersoon is.

### Stap 4. Onderzoek van de klacht

Indien nodig spreken we met de betrokken partijen en verzamelen we aanvullende informatie om de situatie zorgvuldig te kunnen beoordelen.

### Stap 5. Je ontvangt de terugkoppeling

Binnen 10 werkdagen ontvang je een inhoudelijke reactie per e-mail. Als dit niet lukt binnen deze termijn, informeren we je tijdig over de reden en de nieuwe planning. De uitkomst van de klacht en eventuele afspraken leggen we schriftelijk vast en registreren we in ons klachtenarchief.

Ben je niet tevreden met de uitkomst? Dan kun je de klacht voorleggen aan de directie van Brood & Spelen.