

Vragen en Antwoorden april 2024

1. Ouder heeft vragen over een (onterechte) betaling van een extra in rekening gebrachte dag op zijn/haar factuur, wat doe ik?

Vraag de ouder om de vraag te mailen naar: info@compananny.nl. Vraag de ouder om zo volledig en concreet mogelijk te zijn met factuurnummer, datum factuur en het bedrag dat de ouder teveel betaald heeft. De afdeling Support geeft de ouder dan via de mail een antwoord binnen 5 werkdagen.

2. Ouder heeft vragen over betalingen van een factuur en/of zijn betalingsregeling, wat doe ik?

De ouder kan bellen naar onze afdeling debiteuren, deze is maandag-donderdag telefonisch bereikbaar via 020-417 0117. Ouder krijgt dan een keuzemenu en kan kiezen voor de afdeling debiteuren. Mailen is ook mogelijk naar debiteuren@compananny.nl, Ook hier geldt laat de ouder de vraag zo volledig mogelijk stellen. Om welke factuur gaat het en waarover gaat de vraag precies? De afdeling debiteuren reageert binnen 5 werkdagen.

3. Ouder heeft een vraag over haar contractverlenging, contractuitbreiding, overstappen naar een andere vestiging of wisseling van contractdagen en/of einddatum van het contract

Vraag de ouder de vraag zo concreet mogelijk op de mail te zetten en te mailen aan naamvestiging@compananny.nl. De planner pakt deze vraag op binnen 5 werkdagen en geeft per mail een reactie aan de ouder.

4. ouder wilt de contractdagen veranderen/staat hiervoor op de wachtlijst en/of wilt een update hebben?

Vraag de ouder de vraag zo concreet mogelijk te stellen en te mailen aan naamvestiging@compananny.nl. De planner pakt deze vraag op binnen 5 werkdagen en geeft per mail een reactie aan de ouder.

5. Jij of een ouder hebt een vraag over het Konnect ouderportaal (inloggegevens kwijt - aanvragen extra dag/zonder betaling ouders etc)

Voor vragen over het ouderportaal willen we je verwijzen naar de handleiding Konnect en/of een ervaren collega VM uit jouw cluster. Vragen over Konnect kunnen niet worden beantwoordt door de afdeling P&P. Als een ouder niet meer kan inloggen, is het 'wachtwoord vergeten' één van de oplossingen. Indien ouders aangeven geen inloggegevens te hebben ontvangen, kan je hen het beste aanraden om op wachtwoord vergeten te klikken, hun inlognaam is altijd het e-mail adres dat bij ons bekend is.

6. Ik heb als VM een vraag over de grootte van de wachtlijst en of er nog kinderen op staan, op welke dagen en of dit om baby's of peuters gaat.

Ga hiervoor in gesprek met je RM tijdens jouw werkoverleg. Voor elke vestiging is nu inzicht in de wachtlijst.

7. Je ziet 'gaten' in je planning ontstaan en vraagt je af hoe de bezetting er de komende maanden uitziet.

Vraag tijdens een werkoverleg aan je RM om hier samen naar te kijken. De RM kan dit meenemen naar het maandelijks planoverleg. Je krijgt hierover dan een terugkoppeling. Heeft het volgens jou meer spoed, dan kun je dit signaal eerder bij je RM neerleggen.

8. Waar kan ik mijn factuur vinden?

Facturen kunnen ouders inzien in het ouderportaal. Ga naar mijn account en daarna facturen. Alleen de 1 ouder in ons systeem heeft deze documenten in zijn portaal staan.

9. Een ouder geeft aan dat ze nog geen reactie heeft ontvangen van afdeling P&P.

Wanneer het om een planningsvraag gaat, kan een ouder het beste mailen naar naamvestiging@compananny.nl, wij streven ernaar om binnen 5 werkdagen reactie te geven. Soms verwachten ouders dat er sneller een reactie komt, maar dat is in sommige gevallen dus niet haalbaar eerder dan binnen 5 werkdagen.

10. Er is verwarring bij de ouder over de dagen/ start moment/ de planning/ of de groep?

De VM kan via het ouderportaal de meeste vragen van de ouder zelf beantwoorden. In de basis correspondeert ons plansysteem (KidsVision) met het ouderportaal (Kconnect). Kun je de vraag niet beantwoorden, dan kun je de vraag toetsen bij een ervaren andere collega VM. Komen jullie er dan samen niet uit dan kan een ouder zelf contact opnemen via naamvestiging@compananny.nl. Dit mailadres komt direct uit bij de planner.

11. Ik zie een overplanning aankomen binnen 4 weken

Wanneer het gaat om een korte overplanning van bijv. slechts 1-2 weken , willen we je vragen om op de vestiging te kijken/zoeken naar een oplossing (bijv door het schuiven van kinderen). Wanneer je een overplanning ziet aankomen binnen 4 weken die je niet op de vestiging kunt oplossen, kan je dit mailen naar de RM & teamlead P&P Flor Maria. Er zal dan zo snel mogelijk contact met je worden opgenomen. Wanneer de overplanning verder vooruit is én deze kun je niet oplossen op de vestiging, kun je dit bespreken op het werkoverleg met de RM, en zij/hij zal dit meenemen naar het maandelijks planoverleg.

12. Ouder geeft aan dat ze nog geen contract hebben ontvangen vanuit CN/P&P

Ouders krijgen bij ons eerst een offerte. Wanneer ze akkoord geven op de offerte (de algemene voorwaarden en ontbrekende gegevens aanleveren zoals bijv. BSN/ Rek. nr.) ontvangen ouders een contract. Dit is soms verwarrend voor ouders. In de werkgroep Salesfunel onderzoeken we een andere werkwijze hiervoor. Zodra dit proces verandert, laten wij dit natuurlijk weten.

13. Er moet een factuur worden gemaakt voor een druppel/ toegangspas

Dit kan de vestiging sturen naar info@compananny.nl. Dit mail adres komt uit bij onze support medewerkers en zij zullen een factuur hiervoor aanmaken.

Veel gestelde vragen vanuit ouders zijn ook te vinden op onze website FAQ zie hiervoor bijgesloten link: <https://www.compananny.com/nl/veelgestelde-vragen/>