

Interne Klachtenregeling Kinderopvang

BSO Didi's Wondere Wereld B.V.

Inleiding

Als BSO Didi's Wondere Wereld B.V. doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er iets misgaan. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

Voordat u een interne klacht indient

Bespreek uw ontevredenheid bij voorkeur eerst met de betrokken medewerker of leidinggevende. Komen jullie er samen niet uit, dan kunt u een formele klacht indienen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over gedragingen van medewerkers, werkwijzen of regels binnen de organisatie, of de overeenkomst tussen de organisatie en ouder(s).

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van BSO Didi's Wondere Wereld B.V. is Joyce Gorter. Zij is bereikbaar via joyce@didiswonderewereld.nl en telefonisch via 06-13584357

Indienen van een klacht

Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk in te dienen. Vermeld daarbij: datum, naam en contactgegevens, een omschrijving van de klacht en, indien van toepassing, de naam van de betrokken medewerker.

Behandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang. Binnen zes weken ontvangt u een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.

Externe klachtafhandeling

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang of een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Klachtenverslag

BSO Didi's Wondere Wereld B.V. stelt jaarlijks een geanonimiseerd klachtenverslag op conform de eisen uit de Wet kinderopvang.

Contactgegevens

BSO Didi's Wondere Wereld B.V.

Bangkokdreef 4

Utrecht

E-mail: joyce@didiswonderewereld.nl