



Klachtenverslag van Kinderopvang de Roezemoes 2021

Procedure

Op de website staat de informatie over de klachtenprocedure.

Iedere ouder/verzorger van kinderen die de opvang bezoekt en meent niet naar behoren te zijn behandeld of na het constateren van verkeerde handelingen door een stagiaire, vrijwilliger of leidster kan, naar aanleiding daarvan, een klacht indienen bij de leidster of houder. Iedere klacht wordt in behandeling genomen volgens de werkwijze zoals die is omschreven in de procedure en de folder.

Wanneer een klacht met de betrokkene niet naar tevredenheid wordt opgelost of de ouder wil of kan de klacht niet rechtstreeks met de betrokkene(n) bespreken, kan de klacht (alsnog) worden ingediend bij het klachtenloket via website www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Klachtenloket geeft ouders advies hoe te handelen en wat het beste te doen.

Klachtenloket Kinderopvang is verbonden met de Geschillencommissie. Als de Geschillencommissie de klacht heeft behandeld kunnen zij een bindende uitspraak doen voor zowel ouders als organisatie.

Onze voorkeur blijft uitgaan van het intern oplossen van klachten maar voor ouders is het altijd mogelijk zelf contact op te nemen met de klachtenorganisatie.

Klachten

In 2021 zijn geen klachten door Kinderopvang de Roezemoes ontvangen.