

Klachten

Als ouder mag u van ons verwachten dat wij doen wat wij met elkaar hebben afgesproken. Mocht u, om wat voor reden dan ook, ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan vernemen wij dat graag zo spoedig mogelijk van u. De directie, of pedagogisch medewerker maken samen met u als ouder een afspraak om uw ontevredenheid te bespreken.

Mocht u desondanks na afloop nog niet tevreden zijn dan kunt u een formele, schriftelijke klacht indienen. Hierin dient u duidelijk uiteen te zetten wat uw klacht is. De directie zal na ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen en een termijn stellen waarop zij zal reageren.

Indien u ontevreden bent over de afhandeling van uw schriftelijke klacht, kunt u terecht bij de externe onafhankelijke “De Geschillencommissie”, waar Kinderopvang Dondersteen bij aangesloten is. Informatie over deze commissie en het reglement kunt u vinden onder het tabblad downloads. Het is ook mogelijk om, zonder de interne procedure te doorlopen en zonder tussenkomst van Kinderopvang Dondersteen uw klacht bij deze commissie in te dienen.

Contactgegevens zijn:

Postadres

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070 – 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Link: <https://www.klachtenloket->

[kinderopvang.nl/kinderopvangorganisatie/klachtenregeling/](https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/kinderopvangorganisatie/klachtenregeling/)