



Klachten procedure

GOB NL, Gastouderbureau NL
www.GOBNL.nl
info@gobnl.nl

01-09-2016

Klacht

Wij streven naar tevredenheid bij onze aangesloten ouders en gastouders. GOB NL informeert ouders en gastouders over het beleid ten aanzien van;

- Veiligheid
- Gezondheid
- Administratie
- Werkwijze GOB NL
- Wettelijke eisen
- Pedagogiek / omgang met opvang kinderen

Tevredenheid is persoonlijk en waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Een klacht nemen wij altijd zeer serieus en een klacht is er om te worden opgelost.

Bij voorkeur maken (gast)ouders een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Dit kan samen met de houder van de GOB NL vestiging. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan deze worden gemeld bij de directie van GOB NL. Zij zullen contact opnemen en het oplossingstraject bespreken. Alle betrokkenen worden discreet op de hoogte gehouden van de vervolg stappen. Indien dit niet leidt tot een tevreden oplossing dan kan een formele klacht ingediend worden.

Gastouderbureau NL heeft in het kader van de Wet kinderopvang hiervoor een interne klachtenregeling opgesteld voor aangesloten (gast) ouders. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van (gast)ouders.





**Gastouderbureau
NL**

GOB NL, Gastouderbureau NL

Bezoekadres;

Van Giffenstraat 6
8601 EX Sneek

Postadres;

Mr. PJ Troelstraweg 308
8919 AG Leeuwarden

T. 085-0160860
E. info@gobnl.nl
W. www.GOBNL.nl