



Klachtenregeling Noor kids

Inleiding

Bij Noor kids vinden we het belangrijk dat iedereen zich prettig voelt. Mocht er toch iets niet naar wens zijn, dan willen we dat graag weten zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze behandelen.

Definities

- Klacht: Een uiting van ontevredenheid over een gedraging of beslissing van de kinderopvang.
- Klager: Degene die de klacht indient.
- Beklaagde: Degene over wie de klacht gaat.

Doelgroep

Deze klachtenregeling is bedoeld voor ouders, kinderen en medewerkers van Noor kids

Indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk, mondeling of digitaal worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Contactgegevens: mr. M. Boubkari

- E-mail: klachten@noorkids.nl
- Adres: Elboogstraat 68 2516 PV Den

Telefoon: +070 720 0092

Behandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en streeft ernaar binnen 4 weken een oplossing te bieden. U ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomst van het



onderzoek, voorzien van een met redenen omkleed oordeel. In dit oordeel wordt aangegeven welke maatregelen worden genomen en wordt een concrete termijn gesteld waarbinnen deze maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Hij/zij zorgt voor een objectieve en zorgvuldige afhandeling van elke klacht.

Procedure bij ontevredenheid over de afhandeling

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u in beroep gaan bij de directie van Noorkids. U ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke reactie op uw beroep.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met degenen die bij de afhandeling betrokken zijn.

Registratie en rapportage

Alle klachten worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Evaluatie en bijstelling

De klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast. Wij streven naar een transparante en effectieve afhandeling van klachten.