



Klachtenverslag 2020

Gastouderbureau TOBi

Voor u ligt het Openbaar Klachtenverslag 2020 van Gastouderbureau TOBi . Het gaat om een openbaar verslag van de klachten van ouders.

Klachtenregeling:

Gastouderbureau TOBi doet er alles aan de best mogelijke opvang te bieden aan uw kind Toch kan het voorkomen dat ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of de organisatie.

Een goede klachtenregeling zorgt voor een goede bijdrage aan de continue verbetering van onze opvang. Gastouderbureau TOBi neemt klachten altijd serieus en zal er naar streven deze op een vlotte en correcte manier af te handelen.

Interne Klachtenregeling:

Wanneer u niet tevreden bent over de opvang via Gastouderbureau TOBi of andere zaken die met de opvang te maken hebben dan heeft het de voorkeur om dit in eerste instantie met de eigenaar / houder te bespreken. Misschien gaat het om een misverstand en kan het probleem door overleg worden verholpen.

Externe klachtenregeling (De Geschillencommissie):

Wordt de klacht ook door de houder niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de ouder altijd een beroep doen op De Geschillencommissie. Meer informatie over De Geschillencommissie kunt u vinden op: www.degeschillencommissie.nl

De wijze waarop Gastouderbureau TOBi de geschillencommissie onder de aandacht brengt:

De aanwezigheid van de geschillencommissie staat op de website, in de algemene voorwaarden en op het online systeem Portabase vermeld. Tevens worden alle nieuwe ouders bij het intake gesprek hierover geïnformeerd.

Door de Geschillencommissie behandelde klachten:

De Geschillencommissie heeft in 2020 geen klachten over Gastouderbureau TOBi ontvangen.

Het certificaat met vermelding klachtenvrij staat vermeld op de website van Gastouderbureau TOBi