



Kinderopvang Midas

Jaarverslag klachten Kinderopvang Midas

Kinderopvang Midas streeft naar het bieden van kinderopvang van goede kwaliteit. Daartoe zal Kinderopvang Midas alle mogelijkheden en middelen benutten. Toch zullen er ouder(s)/ verzorger(s) zijn die ten aanzien van de door Kinderopvang Midas geboden kinderopvang op- en aanmerkingen, suggesties, knelpunten, ongenoegens of klachten hebben.

Kinderopvang Midas heeft haar interne klachtenprocedure aangescherpt en daartoe een verbeterformulier ontwikkeld. Hiermee verwachten wij tekortkomingen, vragen en/of knelpunten in een vroeg stadium aan te pakken.

Als ouder of oudercommissie kunt u schriftelijk een klacht indienen bij onze organisatie. Deze klacht proberen wij met u op te lossen. De werkwijze vindt u in de interne klachtenregeling die op de website staat en in het ouderportaal.

Als u zich desondanks niet gehoord voelt of het probleem dat u heeft met onze organisatie niet wordt opgelost, kunt u contact opnemen met het [klachtenloket kinderopvang](#). Dit is gratis 0900-1877. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden.

Lukt dit niet, dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl/overns/commissies/kinderopvang/. Zij zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 070-3105310.

Kinderopvang Midas is aangesloten bij deze commissie. Op hun website kunt u zien of en zo ja, welke klachten er over onze organisatie zijn ingediend. **Tot op heden hebben ouders geen gebruik gemaakt van de interne klachtenregeling en zijn geen klachten ingediend bij het klachtenloket of de 'geschillencommissie'.**

Ouders van kinderen die nieuw geplaatst worden ontvangen informatie over de klachtenregeling in het contract en worden tijdens de kennismaking op de hoogte gesteld van de klachtenregeling. Daarnaast staat de klachtenregeling op de website en kunnen ouders de klachtenregeling lezen in de ouderportaal.

Kinderopvang Midas kent de volgende locaties:

- BSO EDO; BSO Midas in 't Park; BSO Dolfijn, BSO Wijzer
- BSO DSOV; BSO de Talenten; KDV 't Wolfje, BSO Don Bosco

Heemstede, 18-03-2022

Jens Bremer

Directeur kinderopvang MIDAS B.V