

## **Interne klachtenregeling Kinderopvang Kiekeboe.**

Kiekeboe treft een regeling wat betreft de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind.
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder. (art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen).

Als ouders klachten hebben, kunnen ze die bespreken met een pedagogisch medewerker of met de directie. Komen ze er niet uit, dan kunnen de ouders een schriftelijke klacht indienen bij Kinderopvang Kiekeboe volgens de interne klachtenprocedure van de organisatie. Op een schriftelijke klacht krijgen ouders per omgaande een ontvangstbevestiging waarin wordt omschreven op welke termijn zij antwoord kunnen verwachten. Een interne klacht wordt afgehandeld door de directie van het kinderdagverblijf. De directie zal de klacht zorgvuldig onderzoeken.

De ouder zal op de hoogte gehouden worden over de voortgang van de behandeling van de klacht. Ouders worden ten alle tijden uitgenodigd voor een gesprek om samen tot een oplossing te komen. Wij streven ernaar om de klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo snel mogelijk af te handelen, uiterlijk binnen 6 weken. De ouder zal een schriftelijke oordeel van de klacht ontvangen. In het oordeel zal ook opgenomen worden welke eventuele maatregelen en op welke termijn de maatregelen zullen worden gerealiseerd.

Zijn ouders niet tevreden dan kunnen zij gebruik maken van de externe klachtenregeling [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) nadat zij hun klacht eerst bij de directie van de Kinderopvang Kiekeboe hebben neergelegd.