



## Klachtenprocedure

### Meldingen en klachten

#### ***Klachtenregeling Vriendjes van Kockengen***

Als instelling die kinderopvang verzorgt, zien wij het als onze taak om eventuele klachten goed te behandelen. Wij streven naar een zo goed mogelijke kwaliteit in ons handelen en beschouwen daardoor iedere klacht als een tip om deze kwaliteit te verbeteren en te behouden.

Waar kunt u met uw klacht terecht:

Als u niet tevreden bent over een bepaalde gang van zaken, bv. de behandeling van uw kind, kunt u kiezen uit twee opties: interne en externe klachtenbemiddeling.

#### ***Interne klachtenbemiddeling:***

In eerste instantie kunt u terecht bij de mentor van uw kind.

Samen met haar kunt u dan proberen deze klacht zo snel mogelijk op te lossen.

Merkt u hierna dat uw klacht geen of onvoldoende aandacht heeft gekregen, dan kunt u een gesprek aanvragen met de directie van Vriendjes van Kockengen. Zij probeert samen met u en eventueel de desbetreffende pedagogisch medewerker tot een oplossing te komen.

Het kan voorkomen dat wij de klacht als ongegrond beschouwen en zullen dan de reden daarvan aan u uitleggen en onderbouwen.

#### ***Externe klachtenbemiddeling:***

Als kinderdagverblijf zijn wij aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

070 310 5310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.