



## 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 eigenaar 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.

Als het een klacht of vraag betreft over de organisatie, dan bent u vrij om ten alle tijden contact op te nemen met de oudercommissie. Zij kunnen advies geven en uitleg over hoe en waarom, eventuele klachten of vragen verzamelen en met de eigenaar bespreken.

#### ***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.

#### ***Internetsite***

De klachtenregeling kunt u tevens vinden op onze website [www.vriendjesvankockengen.nl](http://www.vriendjesvankockengen.nl)

***Vertrouwenspersoon***

We hebben een contract met het bedrijf Centrum Vertrouwenspersonen Plus voor het geval er een externe vertrouwens persoon nodig is.

Centrum Vertrouwenspersonen Plus

Van Pomerenvaart 25

2497 WZ DEN HAAG

070 2600032

info@cvp-plus.nl

<https://www.centrumvertrouwenspersonenplus.nl/>