

KID Kindercentra			
Procedure interne klachtenregeling klanten			
Deel	60 Evaluatie en Verbetering		
Hoofdstuk	60.01 Meldingen		
Vastgesteld	17-8-2016	Revisie	19-11-2026
Docsoort	Procedure	Eigenaar	Directie



1. Doel

Het zorg dragen voor eenduidige registratie en afhandeling binnen de gestelde tijdslimiet van klachten/onvrede van klanten. Kiddy heeft een interne klachtenregeling met als doel samen met de klant te komen tot oplossing waarmee de klacht/onvrede wordt weggenomen. Mocht dit onverhoopt niet lukken dan kunnen klanten terecht bij de externe geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. Alle locaties van Kiddy zijn op basis van de wet kinderopvang en kwaliteitseisenpeuterspeelzalen aangesloten bij deze onafhankelijke landelijke geschillencommissie.

2. Omschrijving

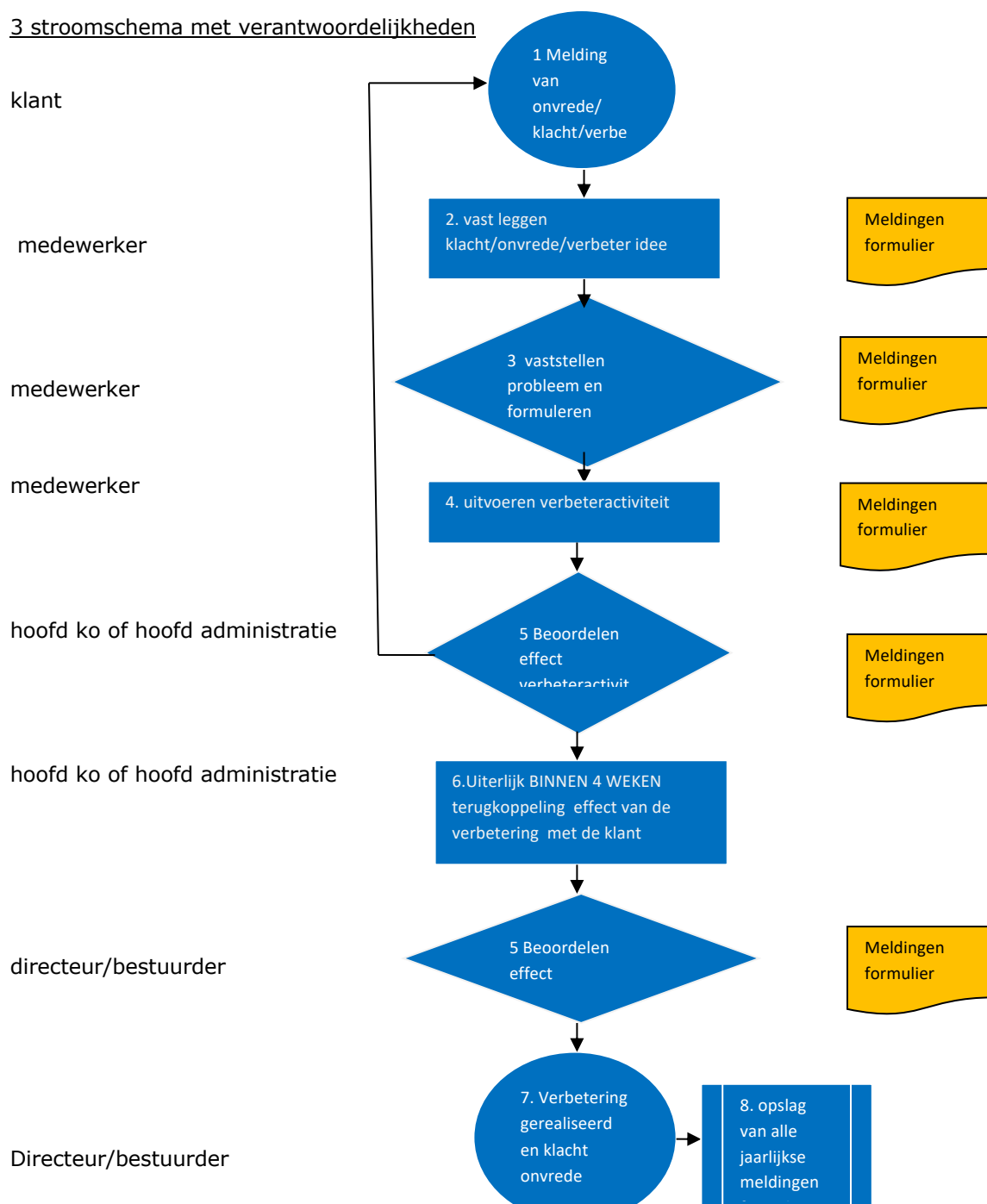
Een klacht/onvrede is een probleem of ongenoegen van de ouder ten aanzien van de dienstverlening van Kiddy, waarvoor nog geen oplossing gevonden is.

Kiddy beschikt over een interne klachtenregeling voor het omgaan met klachten/onvrede van klanten. Als Kiddy er samen met de klant binnen 4 weken niet uitkomt, dan kan de klant zijn/haar klacht indienen bij de landelijke geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. De belangrijkste onderwerpen die deze landelijke geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

KID Kindercentra				
Procedure interne klachtenregeling klanten				
Deel	60 Evaluatie en Verbetering			
Hoofdstuk	60.01 Meldingen			
Vastgesteld	17-8-2016	Revisie	19-11-2026	
Docsoort	Procedure	Eigenaar	Directie	

3 stroomschema met verantwoordelijkheden



KID Kindercentra				
Procedure interne klachtenregeling klanten				
Deel	60 Evaluatie en Verbetering			
Hoofdstuk	60.01 Meldingen			
Vastgesteld	17-8-2016	Revisie	19-11-2026	
Docsoort	Procedure	Eigenaar	Directie	

4 Privacy

Alle medewerkers van Kiddy zijn verplicht (informatie omtrent) een klacht/onvrede vertrouwelijk te behandelen.

4.Documenten

-Meldingenformulier