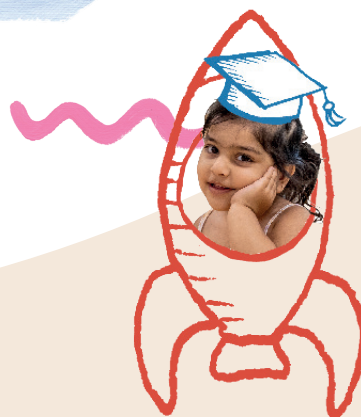


# KLACHTENREGELING



Overal waar mensen samenwerken, kan iets mis gaan. Ook in een kindcentrum. Heb je een klacht? Laat het ons weten, we lossen het graag samen op.

## Stap 1: Bespreek de klacht op het kindcentrum

Bespreek de klacht op het kindcentrum waar de klacht is ontstaan. Neem hiervoor contact op met de leerkracht, de pedagogisch medewerker, de directeur van het kindcentrum of de locatiemanager van de opvang. In de meeste gevallen komen we samen wel tot een oplossing. Deze oplossing wordt met je gedeeld.

Heeft de klacht te maken met machtsmisbruik, discriminatie of intimidatie, dan kun je hiervoor terecht bij de vertrouwenspersoon van het kindcentrum.



## Stap 2: Klachtenregeling

Voor klachten die niet opgelost worden binnen het kindcentrum hebben we een klachtenregeling. We vinden het belangrijk je klacht zo snel mogelijk, maar ook zo zorgvuldig mogelijk in behandeling te nemen.

Dit is de procedure van Kiem:

- Mail je klacht, binnen vier weken nadat deze is ontstaan, naar [info@kiemuden.nl](mailto:info@kiemuden.nl). Je ontvangt van ons een bevestiging.
- Binnen vijf dagen nemen wij persoonlijk contact met je op om tot een oplossing te komen.
- Lukt dit niet? Dan ontvang je namens het bestuur van Kiem binnen zes weken na het indienen van de klacht een duidelijk onderbouwd oordeel. Dit gebeurt schriftelijk. Wanneer jouw klacht leidt tot aanpassing van onze werkwijze of andere maatregelen, dan staat in het oordeel ook de termijn waarbinnen we deze aanpassing realiseren.
- Gedurende de behandeling van de klacht informeren we je zoveel mogelijk over de procedure die we daarbij lopen.

## Stap 3: Externe klachtencommissie

Ben je niet tevreden over de manier waarop je klacht bij ons intern is afgehandeld? Dan kun je de situatie voorleggen aan een externe klachtencommissie:

De Geschillencommissie Kinderopvang  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKO)  
[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)



# WE DOEN HET SAMEN