

# KLACHTENREGLEMENT

## GASTOUDERBUREAU BONTEKOE

**Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan iets misgaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Dat kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms tot klachten. Dan is het goed om te weten dat Gastouderbureau Bontekoe een klachtenprocedure hanteert en daartoe lid is van een onafhankelijk, extern klachtenbureau. Dit bureau is de Geschillencommissie Kinderopvang. De ervaring leert dat door overleg met elkaar doorgaans meningsverschillen kunnen worden opgelost.**

**Onze klachtenprocedure bestaat uit de volgende onderdelen:**

De ouder dient de klacht schriftelijk in bij de houder, deze zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en hiervan de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling.

De klacht zal, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk worden afgehandeld, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder.

De ouder zal schriftelijk een met redenen omkleed oordeel ontvangen met daarin een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Een ouder staat het altijd vrij een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

