

# Reglement interne klachtenprocedure

## Klachtrecht

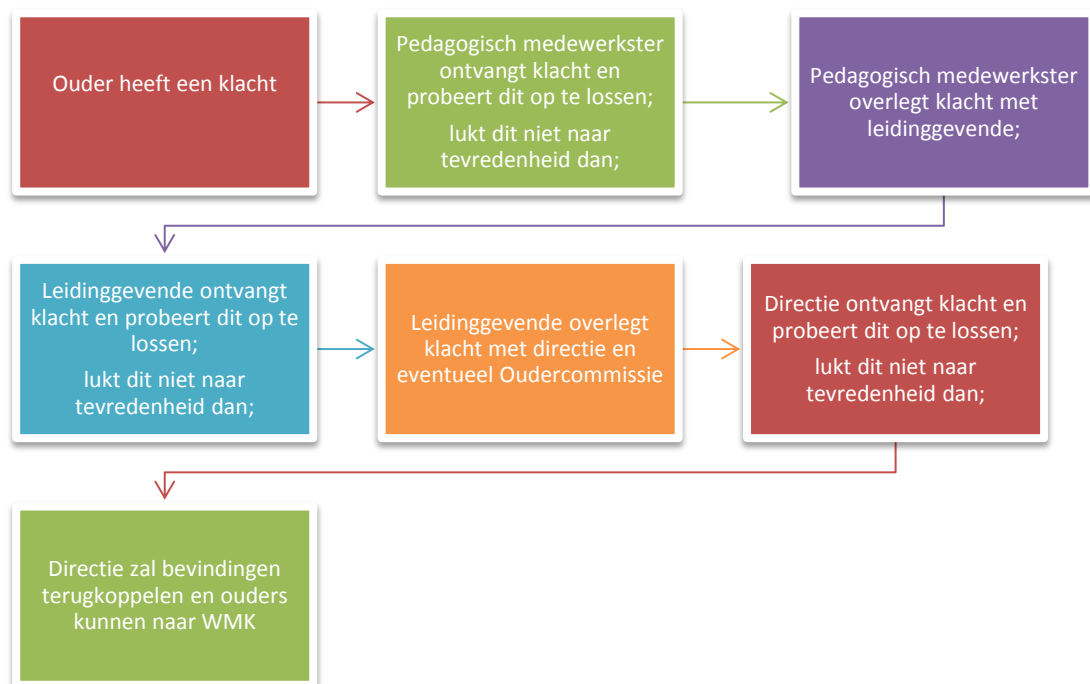
De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector regelt dat iedere klant van een kinderopvangorganisatie het recht heeft een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Deze wet geeft aan hoe er dan gehandeld dient te worden.

## Klachtenregeling

't Klimrek omschrijft een klacht als een uiting van onvrede betreffende een gedraging van iets of iemand binnen 't Klimrek. U kunt uw klacht persoonlijk kenbaar maken bij de pedagogisch medewerkers van de groep van uw kind, bij de leidinggevende van het dagverblijf of bij de directie van het dagverblijf. Deze mensen kunnen direct een toelichting geven op de handwijze binnen 't Klimrek. Mocht u de klacht, om wat voor reden dan ook, niet binnen 't Klimrek kunnen neerleggen dan kunt u altijd uw klacht kenbaar maken bij de geschillencommissie Kinderopvang.

Zodra uw klacht binnenkomt bij 't Klimrek zal deze direct in behandeling worden genomen en daarbij zal worden geprobeerd tot een oplossing te komen. De aard van de klacht wordt onderzocht en daarna volgt een terugkoppeling naar de klager. Mocht dit niet naar tevredenheid gebeuren dan kunt u uw klacht alsnog neerleggen bij de geschillencommissie Kinderopvang. Deze onafhankelijke commissie zal de klacht dan overnemen.

## De stappen bij de interne klachtenprocedure zijn



*Bij alle stappen worden de ouders op de hoogte gebracht van de voortgang*