



**ZamZam**  
*Kinderopvang*

## klachtenregeling

ZamZam Kinderopvang heeft een klachtenprocedure in werking. Het streven is om eventuele klachten en geschillen over: de gedragingen van de houder of een bij de werkzame persoon jegens ouder en kind; de overeenkomst tussen de houder en ouder. Dit direct op te lossen en in beginsel gebeurt dit door het gesprek aan te gaan met de betrokkenen. Op deze manier willen wij gezamenlijk tot een goede oplossing komen welke voor beide partijen voldoening geeft. Indien dit niet of onvoldoende tot resultaat leidt is een volgende stap een gesprek met de leidinggevende op locatie.

Werkwijze:

1. Er is geen onderscheid is grote of kleine klacht, alle klachten worden altijd serieus genomen.
2. Klachten moeten schriftelijk ingediend worden bij de betreffende locatie. Hier wordt duidelijk naam, adres en telefoonnummer vermeldt evenals een duidelijke omschrijving van de klacht.
3. Er wordt schriftelijk een ontvangstbevestiging gestuurd door de locatiemanager.
4. Er kan gevraagd worden naar toelichting op de klacht door de locatiemanager
5. Na alle nodige informatie te hebben ontvangen wordt er binnen uiterlijk 6 weken de klacht beoordeelt en indien mogelijk opgelost. Klachten worden zorgvuldig behandeld en schriftelijk teruggekoppeld.
6. De binnenkomende klachten worden door de locatiemanager besproken met de pedagogische medewerker en hier wordt besproken wie en hoe de klacht wordt afgehandeld.
7. Indien er ontevredenheid is over de klachtafhandeling kan een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De locatiemanager zorgt er in dit geval voor dat de ouders schriftelijk geïnformeerd zijn over deze procedure.