

Klachtenregeling Kid@home

Kid@home doet er samen met onze pedagogisch professionals alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk om er samen uit te komen.

Hiervoor kunnen de volgende stappen genomen worden;

- Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was.
- Kom je er samen niet uit dan gaat de klacht naar de pedagogisch coach of de directie van Kid@home. Deze zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. De klacht kan schriftelijk ingediend worden met behulp van het [Klachtenformulier](#).
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Wij houden de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.
- De klacht wordt binnen vier weken afgehandeld en zo mogelijk opgelost. De ouder krijgt hiervan een schriftelijk en met redenen toegelicht bericht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Komen we er samen niet uit dan kun je de klacht bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#) melden. Het Klachtenloket is een organisatie die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis.
- Soms is het verschil van inzicht te groot of zijn er teveel dingen gebeurd dan kan het Klachtenloket jouw adviseren gebruik te maken van de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en ouders beoordeelt en zij doen een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden.

Kid@home is aangesloten bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). Ouders mogen hier, zonder dit vooraf te melden aan Kid@home, een klacht indienen. Indien er een klacht is geweest dient Kid@home dit in een jaarverslag te beschrijven.

Klachtencommissie jaarverslag.

In het kalenderjaar 2024 is er vanuit Kid@home geen enkele klacht binnen gekomen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).