

## Klachtenregeling Knap Kind

Het klachtenreglement van Knap Kind heeft tot doel geschillen tussen Knap Kind en haar opdrachtgevers zo doeltreffend en snel mogelijk op te lossen.

### Procedure

1. Als u ontevreden bent, meld dan eerst uw klacht bij Knap Kind. Knap Kind reageert binnen twee dagen op uw klachtmelding. Knap Kind zal altijd proberen gezamenlijk tot een oplossing te komen.
2. Als het samen niet lukt om het naar tevredenheid op te lossen, kunt u de hulp inroepen van IVT Ontwikkeling (Gerda de Leeuw). Uw klacht dient u dan digitaal aan te melden via [gerda@ivtontwikkeling.nl](mailto:gerda@ivtontwikkeling.nl). Op uw klacht zal binnen vier weken worden gereageerd.
3. Klachten worden binnen acht weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen twee weken na het indienen van de klacht in kennis gesteld. Waarbij het uitstel wordt toegelicht. U ontvangt op dat moment een indicatie van het tijdsbestek waarin uitsluitel wordt gegeven.
4. Het oordeel van IVT Ontwikkeling is voor Knap Kind bindend; eventuele consequenties worden door Knap Kind snel afgehandeld.
5. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
6. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende twee jaar bewaard.