

**Jaarverslag
Klachtenafhandeling
2017**

Stichting

**Kinderopvang
FRIESLAND**

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Klachtenafhandeling 2017	4
Bijlage 1 Brief Geschillencommissie 2017	8
Bijlage 2 K1 Klachtenregeling SKF (vastgesteld oktober 2017)	9

1. Voorwoord

U ontvangt hierbij het jaarverslag 2017 Klachtenafhandeling van Stichting Kinderopvang Friesland waarin verslag wordt gedaan en verantwoording afgelegd ten aanzien van ontvangen klachten cq. verbeter suggesties. Het betreft het jaarverslag van de gehele organisatie.

14 maart 2018

Elsbeth Venema
Kwaliteitsmanager
Stichting Kinderopvang Friesland

2. Klachtenafhandeling 2017

2.1 Interne procedure voor ouders

Stichting Kinderopvang Friesland kent een klachtenregeling die voorziet in een interne en externe procedure. Het klachtenreglement maakt onderdeel uit van het kwaliteitssysteem en is opgenomen in het documentenboek (K1). Klanten worden tijdens de intakeprocedure door de leidinggevende gewezen op de klachtenprocedure (intern en extern). Zij krijgen tijdens de intake de ouderbrochure mee waar de klachtenregeling in vermeld staat. De klachtenregeling is tevens opgenomen in de Leesmap voor ouders op de locaties.

In 2017 zijn er meer formulieren ingevuld dan in 2016. Er wordt door leidinggevendenden actief gestuurd op het invullen van de formulieren op de locaties. De kwaliteitsmedewerkers/interne inspecteur stuurt op locaties actief op het belang van het volledig invullen van alle formulieren, waaronder de formulieren verbeter suggesties.

77 locaties hebben de Checklist ingevuld en aangegeven of er verbeter suggesties zijn gedaan en dit op O9. Verbetersuggesties hebben ingevuld. Er zijn op 24 locaties verbeter suggesties (klachten) binnen gekomen.

	2015	2016	2017
Aantal ontvangen formulieren verbeter suggesties kindercentra	52	45	77
Aantal verbeter suggesties ontvangen van klanten (extern) op kindercentra	34	50	32
Aantal verbeter suggesties ontvangen van medewerkers (intern)	18	28	26
Aantal verbeter suggesties behandeld door hoger management	21	5	18
Aantal ontvangen formulieren verbeter suggesties op GOB	0	4	1
Aantal ontvangen formulieren verbeter suggesties op Centraal Bureau	-	-	10

Bij het Centraal Bureau zijn 10 interne verbeter suggesties ingevuld op het O6 formulier. Dit punt staat op iedere agenda van het CB-overleg en verbeter suggesties worden hier besproken indien van toepassing. Verbetersuggesties t.a.v. het Centraal Bureau worden op locaties ingevuld.

Locatie*	Omschrijving	Oplossing	Aantal
POV It Pikepoltsje Heeg	Oudercommissie: Onduidelijke communicatie en informatie aan ouders en leidsters na overname locatie. Documenten nog niet op orde bij GGD inspectie.	Dit is door de directie opgepakt i.s.m. de coördinator peuteropvang van de locatie.	1
BSO Goutum	Opmerkingen mbt de ruimte Te weinig dagdelen open Strakke/streng leiding	Het adjuncthoofd heeft dit met betreffende ouders besproken. De ruimte is niet veel aan te veranderen op dit moment. Er zijn niet voldoende aanmeldingen om nog meer dagdelen open te gaan. Er is uitgelegd dat structuur erg belangrijk is voor de groep	3
POV Bernejster Oosternijkerk	Intern: Ontbreken van faciliteiten voor administratie en overleg (tijd en laptop/wifi) op locatie. Verplichting voor locaties om zelf inval te regelen bij ziekte op locatie. Bereikbaarheid CB niet altijd goed. Vragen over contract niet beantwoord.	Dit is nog niet opgelost en ligt bij de directie.	5

Locatie*	Omschrijving	Oplossing	Aantal
POV De Kleine Wereld Dokkum	Intern: De werkdruk door administratielast. Late communicatie. Invalkrachtensysteem.	Dit is nog niet opgelost en ligt bij de directie.	3
POV Hummelhonk Tzum	Nakijken rijdend buitenmateriaal en ongedierte (muizen) in het buitenhok	Via de Oudercommissie is dit geregeld. Het buitenmateriaal is nagekeken en het buitenhok is schoongemaakt en muisvrij.	2
BSO De Speelboom Ijlst	Er is nog geen 2 ^e vaste beroepskracht aangesteld op de groep. Ouders vinden dit onduidelijk en te lang duren.	Dit is nog niet opgelost en ligt bij de directie.	1
KDV Okidoki Berltsum	Overdracht thema's. Website	Overdracht verbeterd en nieuwsbrief met info thema's. Update website	2
KDV, POV en BSO Prins Johan Frisoschool Harlingen	Een medewerker was een aantal keren te laat bij het openen van de locatie.	Gesprek met medewerker en klant.	1
POV De Ukkepek Ee	Kind had 2x natte luier. Tijdens gesprek bleek dit vaker voorgekomen te zijn.	Oprecht excuus aangeboden, maar ouders hadden geen vertrouwen meer. Situatie besproken met coördinator. Ouders geadviseerd om naar een andere locatie van SKF te gaan als er geen vertrouwen is.	1
POV BSO De Kabas Franeker	Veiligheid, er mist een hek tijdens het buitenspelen van peuters. BSO: moeder vertelde dat haar kinderen klagen over honger.	Het hek van het plein gaat nu op slot. Aangezien kinderen van school er langs moeten tijdens hun rondje om de school, zijn wij pas na dat rondje buiten. Aantal crackers uitgebreid.	2
KDV POV BSO De Speelweide Leeuwarden	Extern:invoeren van schoenhoezen. OC en ouders zijn het er niet mee eens. Communicatie rondom stakingsdag onderwijs. Intern:communicatie bij afwezigheid manager.	I.v.m. hygiëne/vieze vloer zijn er schoenhoezen ingevoerd, nu is er een klacht van de OC om het weer af te schaffen, dit wordt in het volgende overleg besproken. Afstemming school mbt stakingsdagen. Er zijn afspraken gemaakt over contact bij afwezigheid van manager met ouders en medewerkers.	4 1
POV It Boartershonk Tzummarum	Twee klachten met betrekking tot verzorging van de peuters.	Met ouders besproken en opgelost naar tevredenheid.	2

Locatie*	Omschrijving	Oplossing	Aantal
KDV BSO Het Noorderlicht Harlingen	Intern: over de onzekerheid over de samenwerking met Kinderwoud op locatie.	Met de directie besproken	4
POV BSO 't Anker Dronryp	Moeder had gebeld met kantoor om te informeren derde dagdeel. Werd niet zo vriendelijk te woord gestaan. Over het naar de wc gaan. Tijdens verbouwing stond er materiaal van de BSO opgeslagen in school. Juf vond dat vervelend. Kinderen maken teveel lawaai bij buiten spelen.	Collega van kantoor heeft betreffende klant teruggebeld. Enkele kinderen eraan helpen herinneren dat ze op tijd gaan plassen. Inmiddels meer kastruimte en alles opgeruimd. Uitgelegd dat kinderen lawaai mogen maken buiten, maar kinderen gevraagd wel rekening met leerkrachten op school na schooltijd te houden.	5
KDV POV Villa Vrolijk Leeuwarden	Extern: over de huisvesting. Intern: invalkrachten tekort	Gesprekken met ouders hierover gehad. Is (nog) niet opgelost.	3 1
BSO Jirnsum	Kinderen die een opmerking van een medewerker niet leuk vonden/begrepen.	Besproken samen met medewerker en betreffende kleuters.	2
KDV BSO De Pastorie	Schoonmaak niet voldoende	Inmiddels een schoonmaker aangenomen die voldoet.	1
POV Peuterspeelontdekplek Leeuwarden	Intern: geluidsoverlast doordat ruimte met KDV in open verbinding is	Er is een deur geplaatst	1
POV Joopykjes Oudega	Extern: geen luizenprotocol Ouder was niet blij dat er een PM'er van de groep was gehaald op een dagdeel	SKF volgt richtlijnen GGD Fryslân. Op locatie met ouders besproken Coördinator POV heeft dit met ouder besproken (krimp van de groep)	2
GOB	Extern: website niet duidelijk	Inmiddels is de nieuwe website online	1
Centraal Bureau	Intern: dakpannen zitten los Schoonmaak is niet voldoende, schimmel op één van de kantoren, Perforator op printer Lekkage dakkapel kantoor Jaaropgaven gesplitst Onderhoud buitenkant pand niet goed. Wespennest in de muur Lekkage in trapgat	Is iemand bij geweest om het te verhelpen Gesprek geweest met schoonmaakster Is waar mogelijk opgelost. Nieuwe vloer etc. Wordt onderzocht of dit mogelijk is Verholpen Hoofd CB kijkt hiernaar met medewerkers Besproken met directie. Weggehaald. Ligt bij directie m.b.t. onderhoudsplan	10

Verbetersuggesties gaan vaak over een locatie en worden meestal op de locatie zelf afgehandeld (62%). In 38% van de gevallen werd het hoger management ingeschakeld. Vorig jaar was dat nog in 6% van de gevallen.

De meest voorkomende onderwerpen van verbeter suggesties gaan over huisvesting/inrichting/afspraken hierover en over (mis)communicatie ten aanzien van beleid en de gang van zaken op de locatie tussen ouders en medewerkers. Dit wordt veelal op locatie opgelost door het team.

Dit jaar zijn er in verhouding meer klachten cq. verbeter suggesties ingediend op het Centraal Bureau met betrekking tot de huisvesting van het Centraal Bureau. Deze klachten/verbeter suggesties zijn allemaal opgepakt door het hoger management (directie/hoofd CB). Daardoor is het percentage met betrekking tot het inschakelen van het hoger management hoger dan andere jaren. Ook op de nieuwe peuteropvang-locaties van de stichting wordt in verhouding vaker het hoger management ingeschakeld bij interne verbeter suggesties (coördinator peuteropvang). Dit heeft zeker te maken met de overgang naar een nieuwe organisatie. De verwachting is dat dit percentage in de toekomst zeker weer daalt.

2.2 Externe procedure voor ouders

Stichting Kinderopvang Friesland is aangesloten bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang.

Wanneer een klacht over de dienstverlening van Stichting Kinderopvang Friesland niet op een, voor de ouder, bevredigende wijze wordt afgehandeld, kan de ouder advies vragen aan het Geschillenloket en eventueel een schriftelijke klacht indienen bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang.

Ouders worden geïnformeerd over de aansluiting van Stichting Kinderopvang Friesland bij de Geschillencommissie in de ouderbrochure en bij het intakegesprek. Tevens is de brochure van het Klachtenloket en de Geschillencommissie opgenomen in de Leesmap voor ouders op locatie.

2.3 Interne procedure voor de Oudercommissies:

Stichting Kinderopvang Friesland heeft met de Centrale Oudercommissie (COC) een interne klachtenregeling afgesproken in geval van klachten over de wijze waarop de stichting omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de oudercommissies.

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling via de website, intakegesprek, ouderbrochure en de Leesmap voor ouders op locatie.

2.4 Externe procedure voor de Oudercommissies:

Stichting Kinderopvang Friesland is aangesloten bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang.

Deze wordt onder de aandacht gebracht op de lokale oudercommissie vergaderingen. De externe klachtenregeling is tevens toegevoegd aan het reglement oudercommissie. De Geschillencommissie Kinderopvang geeft oudercommissies de gelegenheid om een klacht in te dienen over de uitvoering van het adviesrecht.

Er zijn in 2017 geen klachten geweest die door de Geschillencommissie voor de Kinderopvang behandeld (zie bijlage 1: brief van de Geschillencommissie waaruit dit blijkt).

Tot slot

Stichting Kinderopvang Friesland wil verbeter suggesties van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening.

Bijlage 1



Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland
T.a.v. J.C. van der Akker
Postbus 134
8800AC Franeker

Praktijk 00000
2500 LP Den Haag
Bordwalweg 40, Den Haag
1000 18 12

Den Haag, 9 maart 2018

Betreeft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw van der Akker,

In 2017 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2018 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar communicatie@degeschillencommissie.nl o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) en u krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. Zie www.degeschillencommissie.nl

Bijlage 2

K1 Klachtenreglement Stichting Kinderopvang Friesland

Algemeen

De klachtenregeling van de Stichting Kinderopvang Friesland bestaat uit drie onderdelen, t.w.:

- I Definities, voortraject en indienen klacht;
- II De interne klachtenprocedure;
- III De externe klachtenprocedure.

Deel I; DEFINITIES, VOORTRAJECT EN INDIENEN KLACHT

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. Kinderopvang: het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar door anderen dan de eigen ouders/verzorgers.
- b. Organisatie: de Stichting waaronder begrepen alle bestuursleden, medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
- c. Bestuur: de verzameling van personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- d. Hoogst leidinggevende: de directeur
- e. Medewerker: een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.
- f. Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

g. Klager: een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de onafhankelijke klachtencommissie.

h. Beklaagde: degene over wiens gedraging wordt geklaagd.

i. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen.

j. Klachtenregeling: het geheel van interne en externe procedures die de organisatie hanteert om de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten op een laagdrempelige, objectieve en toetsbare wijze te regelen.

k. Geschillencommissie Kinderopvang: een onafhankelijk orgaan dat de klachten van de klanten van de kinderopvang behandelt, wanneer de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing voor de klant heeft geleid. Deze commissie is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter en twee leden met deskundigheid op het gebied van kinderopvang en consumentenbelangen. Zij heeft tot taak klachten van klanten over de aangesloten kinderopvangorganisaties te behandelen, wanneer de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing voor de klant heeft geleid.

Artikel 2 Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een schriftelijke klacht ingediend worden bij het bevoegd gezag. Dit zal in het algemeen de hoogst leidinggevende zijn. Wanneer echter de klacht betrekking heeft op de hoogst leidinggevende zelf, of op één van de bestuursleden, dan wordt de klacht bij het bestuur van de organisatie ingediend.

Artikel 3 Indienen klacht

De klachtenregeling is bedoeld voor alle personen die gebruik maken van de diensten van de kinderopvangorganisatie. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-gebruikers, mits de klacht binnen een termijn van 6 maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend. Een klant kan een klacht indienen op alle aspecten van de dienstverlening. Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft altijd betrekking op een individuele concrete zaak.

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op

- wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

DEEL II; INTERNE PROCEDURE

Artikel 4 Behandeling klacht

- 4.1 De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De directie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

DEEL III; EXTERNE PROCEDURE VIA KLACHTENLOKET KINDEROPVANG

Artikel 5 Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Zie bijlage: brochure Klachtenloket Kinderopvang voor (contact)informatie.

Klachten over kinderopvang

Ouders vertrouwen hun kostbaarste bezit toe aan de kinderopvang. De medewerkers die hier werken, doen dat zo goed mogelijk. Toch kan er soms iets mis gaan. Meestal kan het probleem in goed overleg alsnog worden opgelost, maar soms lukt dat niet. Dit kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms tot klachten. Een klacht kan over van alles gaan: bijvoorbeeld over de verzorging of veiligheid van uw kind, over het niet nakomen van gemaakte afspraken, over het contract en financiën. Ook kan het gaan over het adviesrecht van de oudercommissie. Hoe eerder u dit kenbaar maakt aan de organisatie, hoe makkelijker er oplossingen te vinden zijn.

Iedere ouder of oudercommissie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.

Elke kinderopvangorganisatie heeft een intern klachtenreglement, waarin u kunt vinden hoe u ideeën, suggesties en klachten kenbaar kunt maken en hoe zij met klachten omgaat.

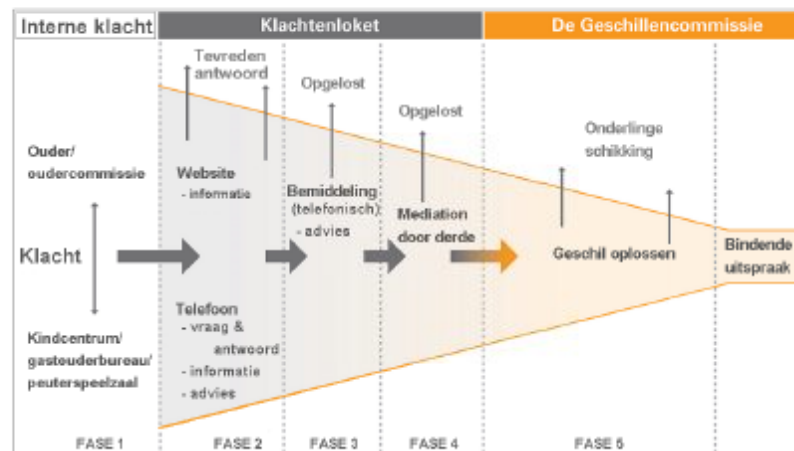
Daarnaast is iedere kinderopvangorganisatie voor externe klachtbehandeling verplicht aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.



Hieronder wordt het klachtproces in een aantal stappen uiteengezet. In het klachtproces is een aantal partijen te onderkennen:

1. De ouder, verzorger, wettelijk vertegenwoordiger of oudercommissie
2. De kinderopvangorganisatie
3. Het Klachtenloket Kinderopvang
4. De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Schematische weergave van het klachtproces



N.B. In principe doorloopt u de volgende fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

Fase 1: Wat te doen als u niet tevreden bent?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de dienst die de organisatie aan u als klant verleent. Oudercommissies kunnen klachten hebben over de wijze waarop de organisatie invulling geeft aan het wettelijk adviesrecht dat zij hebben. Bij onvrede kunt u het beste altijd contact zoeken met de direct betrokkene of de leidinggevende. In de meeste gevallen biedt een goed gesprek voldoende uitkomst. Organisaties streven er in het algemeen naar om klachten zo snel mogelijk op te lossen. Wij adviseren u om altijd te vragen naar een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.

U kunt ook een schriftelijke klacht bij de organisatie indienen. In het klachtenreglement vindt u bij wie u dat kunt doen. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken moet u een reactie ontvangen waarin een beargumenteerd oordeel wordt gegeven over uw klacht en wordt aangegeven welke maatregelen wanneer worden genomen. Als u binnen 6 weken geen reactie hebt ontvangen, kunt u de Geschillencommissie inschakelen.

Fase 2: Het Klachtenloket Kinderopvang

Het kan voorkomen dat u vragen heeft over uw klacht: is het een echte klacht, hoe kan ik die op de beste of snelste manier oplossen, wat is wettelijk verplicht of gangbaar in de kinderopvang. Het kan ook zijn dat het antwoord van de organisatie op uw klacht niet bevredigend is. Voor al deze vragen kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Op de website van het Klachtenloket Kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl vindt u informatie over onderwerpen uit de kinderopvang, vragen en antwoorden en kunt u zoeken in uitspraken die door de Geschillencommissie in eerdere geschillen zijn gedaan.

Bij het Klachtenloket Kinderopvang werken medewerkers met kennis van de kinderopvang, van de wet- en regelgeving en van het klachtrecht. Zij luisteren naar uw klacht, kijken met u naar de beste manier om uw klacht op te lossen. U kunt het Klachtenloket Kinderopvang telefonisch, per mail of via het contactformulier op de website bereiken. De contactgegevens zijn:

- Mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl
- Telefoon: 0900-1877 (Euro 0,20 per minuut)
- Post: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Fase 3: Bemiddeling

In sommige gevallen kan een medewerker van het Klachtenloket Kinderopvang in een discussie tussen u en de organisatie bemiddelen. Medewerkers van het Klachtenloket kunnen "lichte" bemiddeling uitvoeren in de discussies. Door het stellen van vragen, adviseren, toetsen aan wet- en regelgeving kan soms voorkomen worden dat een klacht uitmondt in een formeel geschil. Deze bemiddeling vindt telefonisch plaats.

Fase 4: Mediation

Wanneer u het nog niet eens bent geworden met de organisatie, maar beiden willen tot een oplossing komen zonder formeel in een geschil terecht te komen, kan een mediator worden ingeschakeld. Het verzoek hiervoor kan bij het Klachtenloket worden ingediend. Een onafhankelijke bemiddelaar gaat dan samen met ouder/oudercommissie en de organisatie op zoek naar een oplossing. De afspraken die dan gemaakt worden zijn niet vrijblijvend en worden vastgelegd in een overeenkomst.

Fase 5: De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Als bemiddeling of mediation geen oplossing biedt, of als na bemiddeling uw klacht nog niet is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen; het is dan een geschil geworden. Als u een geschil aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wilt voorleggen, moet u altijd eerst een vragenformulier invullen, te vinden op de Commissiepagina Kinderopvang en Peuterspeelzalen en de documenten die voor beoordeling nodig zijn bijvoegen.

Het indienen van een geschil kost € 25,00. Deze kosten ontvangt u terug als uw klacht (deels) gegrond is. Na ontvangst van documenten en betaling ontvangt u bericht of de Geschillencommissie uw klacht in behandeling kan nemen. Vervolgens wordt aan de organisatie een reactie (verweer) gevraagd; u ontvangt daarvan een kopie. In een zitting van de Geschillencommissie, die bestaat uit 3 leden, kunnen beide partijen mondeling hun mening geven. Binnen een maand na de zitting ontvangt u van de commissie een bindende uitspraak.

Hebt u vragen over de wijze van geschilbehandeling kunt u terecht op de website van de Geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>