

# Klachtenprocedure

Gaat er iets mis of mist u iets? Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan er iets mis gaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms in klachten. Dan is het goed te weten dat onze peuterspeelzaal een klachtenprocedure hanteert.

Iedere ouder van een kinderopvangorganisatie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dat is bij wet geregeld. De peuterspeelzaal is hiervoor aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>.

## Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u of uw kind nadeel ondervindt door de werkwijze van de peuterspeelzaal of door gedragingen van medewerkers. De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of het nalaten daarvan. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor u of uw kind.

Hoe werkt de klachtenprocedure?

## 1. BESPREKEN

### Heeft u een klacht of zit u ergens mee?

Besprek dit dan eerst met de pedagogisch medewerker, die verantwoordelijk is voor uw kind. Ga het gesprek aan en zorg dat u het schriftelijk vast legt. Komt u er samen niet uit, breng dan het bestuur van de peuterspeelzaal op de hoogte. Dit kan door een mail te sturen naar: [info@peuterspeelzaaldiepenveen.nl](mailto:info@peuterspeelzaaldiepenveen.nl).

Het bestuur zal dan een klachtencommissie samenstellen die uw klacht zal beoordelen. De klachtencommissie moet bestaan uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de peuterspeelzaal. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door de persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. De klager en degene over wie is geklaagd zullen door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Ook mag de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

### En dan?

De klachtencommissie zal binnen twee maanden na indiening van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

## 2. INSCHAKELEN

Komt u er niet uit met onze organisatie zelf, dan kunt u uw klacht of verschil van inzicht bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#) melden. Het Klachtenloket is een onafhankelijke 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.

Het Klachtenloket kijkt samen met u hoe u uw klacht het beste oplost. Er is geen sprake van een formele klacht die door de Geschillencommissie wordt behandeld (zie stap 5). Uw persoonlijke

gegevens zijn wel nodig. Een klacht anoniem melden is niet mogelijk.

### **3. BEMIDDELEN**

Zodra uw klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of bemiddeling mogelijk is tussen u en onze peuterspeelzaal. Als het Klachtenloket meer informatie van u nodig heeft nemen ze contact met u op. Het streven is om de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Hieraan zijn geen kosten verbonden. U kunt de klacht schriftelijk via het klachtenformulier indienen, stuur een e-mail of u belt naar 0900-1877 (gratis). Het klachtenformulier is voor zowel ouders als oudercommissies bedoeld.

### **4. MEDIATION**

Soms is het vertrouwen tussen u en de kinderopvangorganisatie te ernstig geschaad. Dit kan zijn omdat het verschil van inzicht te groot is of omdat er teveel dingen zijn gebeurd. Als bemiddeling dan niet lukt, kan het Klachtenloket u adviseren gebruik te maken van mediation.

Een mediator gaat samen met u en onze peuterspeelzaal rond de tafel zitten om samen tot een oplossing te komen. Een mediator is hiervoor opgeleid, geeft geen oordeel en is onpartijdig. Mediation is in veel conflicten mogelijk. Voorwaarde is wel dat beide partijen vrijwillig meewerken. Als het Klachtenloket u mediation adviseert, dan komt u in aanmerking voor maximaal twee dagdelen gratis mediation.

### **5. UITSPRAAK**

U komt er nog steeds niet uit, ook niet via bemiddeling of mediation dan is er de mogelijkheid uw klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang om te komen tot een uitspraak. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd.

De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en consumenten beoordeelt. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar u en de ondernemer, beoordelen het geschil en doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd.