



— Kinderdagverblijf —  
*Meneer Koekespeer*

**KLACHT?**



## Klachtenreglement kinderdagverblijf Meneer Koekepeer

Een ouder/verzorger kan een klacht schriftelijk of mondeling indienen bij de leiding. De klacht wordt dan doorgegeven aan de interne klachtencommissie.

De leden van de klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Als deze regel op één van de leden van toepassing is maakt dit lid gedurende de behandeling van deze klacht geen deel uit van de klachtencommissie. Nadat de klacht is ingediend worden eerst alle betrokken partijen gehoord. Nadat alle partijen gehoord zijn zal de klachtencommissie proberen een oplossing te vinden. De klager wordt uiterlijk binnen acht weken schriftelijk geïnformeerd over de beslissing over de klacht. Mocht de klachtencommissie er niet uit komen of is de ouder/verzorger het niet eens met de beslissing dan kan de ouder/verzorger ten rade gaan bij het klachtenloket kinderopvang. Hieruit kan besloten worden om de geschillencommissie in te schakelen. Over deze procedure vindt u hieronder meer info. Jaarlijks zal er een klachtenrapport worden opgesteld over de gemelde klachten van dat jaar. Dit verslag wordt ook naar de inspecteur kinderopvang van de GGD gestuurd.

### Als u klachten heeft

Kinderdagverblijven geven opvang aan kinderen. De medewerkers doen dat uiteraard zo goed mogelijk. Vooraf wordt u over afspraken geïnformeerd en gevraagd naar wensen/bijzonderheden voor uw kind. Ondanks dat kunnen er problemen ontstaan. Meestal worden problemen in goed overleg opgelost. Indien dit niet het geval is dan is er sprake van een klacht.

### Klacht

Een klacht is een probleem of ongenoegen dat u of uw kind heeft met het kinderdagverblijf of de leiding, waarvoor geen goede oplossing is gevonden. Dit kan gaan over zeer uiteenlopende zaken. Indien hiervan sprake is bespreek dat dan direct en wij proberen samen een oplossing met u te vinden. Lukt dit niet dan kunt u schriftelijk of mondeling u klacht indienen bij de klachtencommissie van de organisatie. Dit kan mondeling of schriftelijk aan een van de leden van de klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit de leden van de oudercommissie.

### Behandeling van de klacht door de interne klachtencommissie

Meneer Koekepeer heeft een eigen klachtenreglement, waarin duidelijk is geregeld hoe u een klacht schriftelijk kunt indienen. Als klager wordt u door de organisatie schriftelijk geïnformeerd over de beslissing over de klacht. Bent u het niet eens met de beslissing dan kunt u bij het klachtenloket uw klacht kenbaar maken: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

### *Verkorte stappen om na te gaan of u goed handelt:*

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen volgens het klachtenreglement. In de fase kunt u ook gebruik maken van het Klachtenloket kinderopvang.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone



rechter aanhangig te maken.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Meer info over geschillencommissie**

De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt klachten van consumenten tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra.

### *Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?*

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden

### **Meer informatie**

<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-brochure.pdf>

<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-brochure-verkorte-procedure.pdf>

<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>

<https://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/>