

## 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.

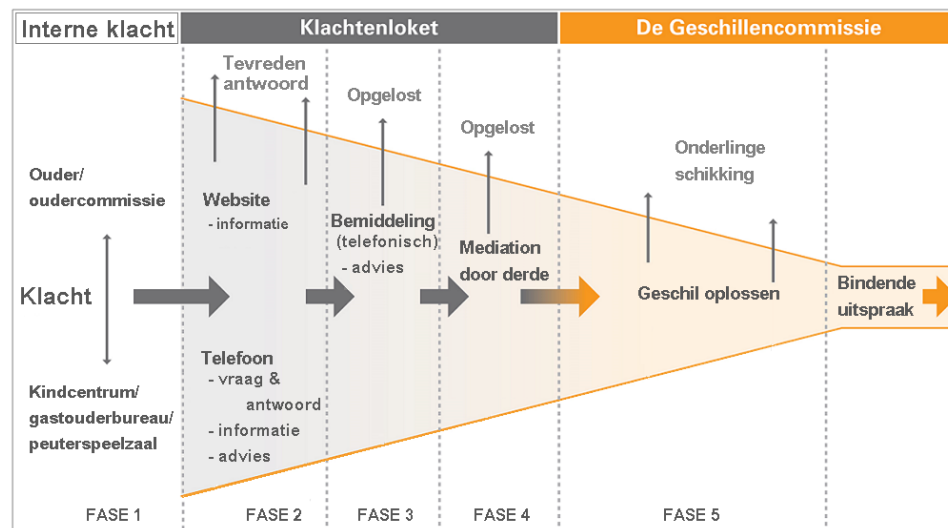
Daarnaast is iedere kinderopvangorganisatie voor externe klachtbehandeling verplicht aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.



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

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](http://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](mailto: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/>