

## Klachtenregeling

Dagelijks doen wij ons uiterste best om kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar ouders en kind geen goed gevoel bij hebben dan horen wij dit graag. Wij staan open voor vragen en suggesties van ouders en zullen altijd proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen.

### Interne klachtenregeling

Wij streven naar een positieve samenwerking met ouders en hopen daarbij dat ouders met hun wensen, opmerkingen en klachten eerst bij de medewerkers komen. In het geval ouders klachten hebben over de geboden diensten, uitvoering van het contract, klachten over gedraging van het kindercentrum of bij de medewerkers jegens een ouder en/of kind, het is van belang dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld, de klacht wordt door de medewerker besproken met de werkgever. "Het Zonnetje" zal contact zoeken met de desbetreffende ouders en de klacht bespreken. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost.

Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is er een interne klachtenregeling opgesteld.

Om een officiële klacht te kunnen indienen is het verplicht om dat schriftelijk te doen. Hiervoor kunnen ouders het klachtenformulier gebruiken, dat zij mee krijgen bij de plaatsingsovereenkomst en is natuurlijk altijd aan te vragen bij de medewerker.

Als het ingevulde formulier weer terug is op de locatie zal "Het Zonnetje" binnen zes weken reageren. Mochten ouders binnen de termijn van zes weken de klacht willen intrekken, is dat altijd mogelijk. Wordt de termijn van zes weken overschreden zullen alle partijen hiervan tijdig op de hoogte worden gebracht middels een brief en zal de termijn met vier weken worden verlengd.

Indien de klacht is ingediend over een medewerker, zal de medewerker altijd worden geïnformeerd door kindercentrum "Het Zonnetje". Het kindercentrum zal binnen een termijn van zeven dagen de medewerker een kopie toesturen van de klacht en stelt de medewerker in de gelegenheid binnen veertien dagen schriftelijk te reageren. Het kindercentrum zal een kopie naar de ouders sturen binnen zeven dagen, waarop de ouders binnen veertien dagen eventueel kunnen reageren.

"Het Zonnetje" roept, indien één van de partijen of het kindercentrum het wenselijk vinden, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt dag, uur en tijd. Beide partijen kunnen afzonderlijk van elkaar worden gehoord, mocht dat wenselijk zijn van één van de partijen.

Het kindercentrum zal binnen de termijn van zes weken haar verweer schriftelijk naar de ouders sturen en daarin met een voorstel komen dat "Het Zonnetje" binnen een termijn van vier weken eventuele maatregelen zal nemen en deze ook te realiseren. Wordt de termijn van vier weken overschreden zullen de ouders schriftelijk worden ingelicht met vermelding van de reden en een nieuwe termijn voorstellen van vier weken.

Mocht het verloop van de klacht niet naar wens zijn volgens de ouders, dan staan zij in hun recht om nogmaals een schriftelijke klacht in te dienen en zal er weer een termijn van zes weken voor staan.

Mochten ouders toch besluiten om geen gebruik te maken van die termijn, dan kunnen zij er altijd voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het kindercentrum is hierbij aangesloten sinds 01-01-2016. Zie externe klachtenregeling voor meer informatie over de Geschillencommissie.

Kindercentrum "Het Zonnetje, ouders en eventuele andere betrokkene zijn verplicht om alle informatie die betrekking hebben tot de klacht vertrouwelijk te behandelen en de geheimhouding hiervan te verzekeren.

Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor het kindercentrum. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kunnen wij als kindercentrum hierop de kwaliteit verbeteren. Kindercentrum "Het Zonnetje" is een lerende organisatie die open staat voor suggesties en/of klachten van onder andere ouder(s)/verzorger(s).

De eventuele klacht kan ook (anoniem) worden ingediend bij de oudercommissie. "Het Zonnetje" hecht een grote waarde aan de betrokken oudercommissie die zij bezit. De oudercommissie is gemachtigd om het kindercentrum aan te spreken over het handelen en een advies uit te spreken over de klacht.

Per kalenderjaar worden de officiële klachten geregistreerd en bewaard door kindercentrum "Het Zonnetje" in het klachtendossier. "Het Zonnetje" stelt jaarlijks een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks besproken tijdens de oudercommissie vergaderingen. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd eind mei aan de kinderopvanginspecteur van de GGD toegestuurd. In 2016 veranderen de regels hier voor en wordt alleen nog maar het jaarverslag naar de GGD toegestuurd.

### Externe klachtenregeling

Mochten wij er onderling niet uitkomen, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)), waar kindercentrum "Het Zonnetje" bij aangesloten is sinds januari 2016.

Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- Kindercentrum "Het Zonnetje" niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en "Het Zonnetje" het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

De Oudercommissie kan een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of "Het Zonnetje" in redelijkheid heeft gehandeld.

### *De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen*

Kindercentrum "Het Zonnetje" heeft zich aangesloten bij Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen dit is een onafhankelijke, landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt.

### 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

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvang- organisaties en afkomstig uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en het kindercentrum zelf. Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit drie leden; een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOiNK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de MOgroep gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij/zij tot taak heeft belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar de bijlage in deze mail. U zult daar onder andere de brochure vinden en het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Of u kunt gebruik maken van [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

