

# Klachtenprocedure.

## Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een product, een bewezen dienst of een product.

Binnen de kinderopvangcentra van Kinderwereld streven we naar optimale kwaliteit. We willen graag weten wat u daar als ouder van vindt. Bij de overgang naar een nieuwe groep of stopzetting van de opvang informeren wij naar uw ervaringen middels het evaluatieformulier.

Mochten er echter klachten zijn, dan horen wij die graag. Kinderopvang is en blijft mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Het woord klagen heeft meestal een negatieve bijklank, maar kan daadwerkelijk bijdragen aan kwaliteitsverbetering.

Om te kunnen leren van uw ervaringen en werk te kunnen maken van verbetering, heeft Kinderwereld een interne en externe klachtenprocedure.

## Interne procedure

Afhankelijk van uw soort klacht kunt u terecht bij de pedagogisch medewerker, de clustermanager, de administratie of het bestuur. Zij zullen ook onderling naar elkaar verwijzen.

De klachtenregeling voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij Kinderwereld indient.

Kinderwereld zal op haar beurt de klacht zorgvuldig onderzoeken en de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De klacht zal, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij Kinderwereld worden afgehandeld.

De ouder zal een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht ontvangen. In het oordeel zal een concrete termijn gesteld worden waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.(art. 1.57b lid 2 Wko)

Wat wij belangrijk vinden en naar streven is:

- dat er naar uw klacht geluisterd wordt
- dat uw klacht serieus genomen wordt
- dat uw klacht tot tevredenheid opgelost wordt

## Externe procedure

Voor de externe behandeling van klachten en geschillen van ouders en oudercommissies heeft Kinderwereld zich geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Het voorportaal van deze Geschillencommissie wordt gevormd door Klachtenloket Kinderopvang. Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) kan behulpzaam zijn bij het oplossen van een klacht met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation. Indien er geen oplossing wordt bereikt dan wordt de ouder/oudercommissie gewezen op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

De procedure voor melding en behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie is vastgelegd in het Geschilartikel Kinderopvang:

- De ouder/ oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
- Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/ oudercommissie de klacht werd ingediend bij Kinderwereld, bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- Geschillen kunnen zowel door de ouder/ oudercommissie als door Kinderwereld aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- Wanneer de ouder/ oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Kinderwereld aan deze keuze gebonden. Indien Kinderwereld 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. Kinderwereld dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van vornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) 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.
- Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschil kennis te nemen.

## **Wettelijke eisen**

Elk jaar wordt er voor 1 juni een jaarverslag gemaakt ten aanzien van de klachten. Dit jaarverslag wordt opgestuurd naar de GGD en via de nieuwsbrief onder de aandacht van de ouders gebracht.