

Ouderbrief klachtenregeling KDV/BSO de "Dassenburcht" 2021

U maakt als ouder/verzorger gebruik van ons kinderverblijf de "Dassenburcht". Directie en medewerkers doen hun uiterste best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Conform de Wet Klachtenrecht Cliënten zorgsector zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten.

Als u een klacht over de kwaliteit van de opvang heeft, kunt u in ieder geval twee wegen bewandelen: de interne en de externe.

• **Interne Klachtenprocedure;**

Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn medewerkers en directie graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

1. u richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Indien uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich schriftelijk tot de oudercommissie of de directie van het kinderdagverblijf. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokken medewerker op te lossen. (Zie verder hfst. 20 klachtenprocedure Pedagogisch beleidsplan PBP)

Nadat wij de klacht intern hebben behandeld en/of u bent niet tevreden over de afhandeling, kunt u de klacht buiten het kindercentrum schriftelijk indienen bij de geschillencommissie. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.

• **Externe klachtenprocedure;**

Bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht binnen de opvang is behandeld?

Vreest u dat de situatie zich vaker zal voordoen of verwacht u dat het indienen van een klacht geen resultaat oplevert? In die gevallen kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure.

1. U kunt uw klacht melden bij dit Klachtenloket Kinderopvang. Als u hiervoor kiest, zal een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket uw klacht bekijken. Deze zal proberen uw klacht op te lossen via bemiddeling tussen u en de kinderopvangorganisatie; <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>
2. Als dit niet lukt, of als de inschatting is dat de klacht niet via bemiddeling is op te lossen, kunt u de klacht indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#). Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie (uw klacht wordt dan een geschil) moet u een bepaalde procedure volgen, lees daarover op de site van [De Geschillencommissie](#). Van uw klacht een geschil maken, brengt bepaalde voordelen met zich mee. Zo komt er een onafhankelijke uitspraak, die duidelijkheid schept voor u en de opvang. Als opvangorganisatie zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie en is de uitspraak bindend voor beide partijen. Dit is niet alleen in het belang van uw kind, maar ook in het belang van de andere kinderen in de opvang. Als u een klacht wilt indienen bij de geschillencommissie kunt u zich wenden tot:
De geschillencommissie Postbus 90600 2509 LP Den Haag Tel. 070 3105310
www.degeschillencommissie.nl

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
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Uw klacht indienen

De klacht kan zowel digitaal als schriftelijk worden ingediend. Digitaal heeft de voorkeur vanwege de snellere afhandeling. Kunt u uw klacht niet digitaal indienen, dan kan dat ook schriftelijk. Download het formulier van de website en stuur dit per post naar de geschillencommissie toe.