

## **Klachten reglement Kinderopvang "De Apenrots" BV.**

Als kinderopvang organisatie proberen wij de opvang van u kind zo goed mogelijk te realiseren. Toch kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent. Daarom hebben we een klachtenregeling opgesteld. Op die manier kan u uw klacht/ontevredenheid kenbaar maken.

Kinderopvang "De Apenrots" BV. heeft voor klachten van ouders een interne klachtenprocedure opgesteld en is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Via onze website zijn ouders bekend met onze Klachtenregeling zowel de Interne regeling als de klachtenprocedure van de onafhankelijke Geschillen Commissie Kinderopvang.

### **Interne klachtenprocedure**

Indien een ouder een klacht heeft over onze kinderopvang kan een ouder contact zoeken met de direct betrokken pedagogisch medewerker of met de directie (Nicole Vroom).

Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen.

Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht neergelegd worden bij de directie. Dit gebeurt bij voorkeur via e-mail. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij de directie (waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien). Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Na indiening van de klacht bij de directie gaan beide partijen met elkaar in gesprek. In dit gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en een oplossing gezocht.

Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de directie met hierin de eventuele afspraken en/of oplossingen. De directie draagt er zorg voor dat de

gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers bekend worden en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Een klacht wordt in principe binnen een termijn van 4 weken afgehandeld.

De ouder die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **Geschillen Commissie Kinderopvang**

Wanneer de Interne klachtenprocedure geen oplossing heeft geboden, dan heeft de ouder de mogelijkheid om zich tot de *Geschillen Commissie Kinderopvang* te wenden. Kinderopvang "De Apenrots" BV. is vanaf februari 2018 aangesloten bij deze geschillencommissie.

### **Samengevat zijn onderstaande regels van toepassing bij het indienen van een klacht door een ouder of oudercommissie bij de *Geschillencommissie*:**

- De ouder dient de klacht eerst bij de organisatie in te dienen. Mits dit redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder gegeven omstandigheden een klacht bij de ondernemer indient.
- Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder de klacht bij de organisatie indiende, schriftelijk of in een andere door de *Geschillencommissie* te bepalen vorm bij de *Geschillencommissie Kinderopvang* worden gemeld.
- De organisatie jegens de ouder die een geschil bij de *Geschillencommissie* meld, gebonden is om mee te werken aan de behandeling van het geschil.
- *Geschillen* kunnen zowel door de ouder als door de organisatie gemeld worden bij de *Geschillencommissie*. Wanneer de ouder een geschil meld bij de *Geschillencommissie*, is de organisatie aan deze keuze gebonden. Indien de organisatie een geschil meld, moet hij de ouder schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vier weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De organisatie dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van deze termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter melding maakt.
- 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 [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 geschillen kennis te nemen.
- De organisatie is verplicht de beslissing van de *Commissie* als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij de organisatie besluit het bindend advies binnen één maand na de verzenddatum ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.

Contact met de *Geschillen Commissie Kinderopvang*

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel. 070-3105310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

