

Externe klachtafhandeling 2018



Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker of de leidinggevende wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, middels de zogenaamde **externe** klachtenprocedure. De voorkeur van de organisatie gaat er van uit om de klacht eerst te bespreken binnen de organisatie. Mocht de **interne** klachtenregeling niet naar tevredenheid zijn gelopen dan kun u zich wenden naar het klachtenloket kinderopvang.

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

- Ouders kunnen een geschil indienen bij **de Geschillencommissie Kinderopvang** als:
Het kinderdagverblijf niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de Mallemolen het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij **de Geschillencommissie Kinderopvang** als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij het kinderdagverblijf. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende consequenties kan hebben. **De Geschillencommissie** beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Als u een klacht wil indienen via de externe klachtenprocedure kunt u zich wenden tot:

De Geschillencommissie t.a.v. Klachtenloket Kinderopvang Postbus 90600 2509 LP DEN HAAG Tel: 070 – 3105310 Website: www.degeschillencommissie.nl

Juni 2018