

## **Klachtenregeling Kinderopvang Poppejans**

**Bij Kinderopvang Poppejans doen we ons best om kinderopvang aan te bieden die voldoet aan de wensen van ouders. Het kan echter voorkomen dat u een klacht wilt indienen als u of uw kind nadeel ondervindt, bijvoorbeeld door de werkwijze van Kinderopvang Poppejans, de inhoud van de opvangovereenkomst of door gedragingen van een van de medewerkers. In deze klachtenregeling van Kinderopvang Poppejans wordt omschreven hoe een klacht wordt behandeld. Deze klachtenregeling is bedoeld voor ouders of verzorgers van kinderen die gebruik maken van de opvang.**

### ***Interne klachtenprocedure***

Het advies aan ouders is om zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn: het eenvoudigst is het als u het bespreekt met degene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker. Als dit de onvrede niet wegneemt en u toch een serieuze klacht heeft over Kinderopvang Poppejans, dan dient u deze schriftelijk in te dienen voorzien van redenen (waarom u als ouder het besluit heeft genomen een klacht in te dienen), en dit te sturen ter attentie van de directie. Zodra de klacht ontvangen is, ontvangt u hiervan van de directie schriftelijk een reactie en oordeel over de klacht, voorzien van redenen.

Misschien kan een gesprek de klacht meteen oplossen na het maken van afspraken. Soms is er wat meer intern onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. In ieder geval zal de klacht binnen 10 dagen in behandeling worden genomen. De directie zorgt dat de klacht bij de juiste persoon of personen terecht komt. Uitgangspunt is om samen met u zo snel mogelijk tot een bevredigende oplossing te komen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd, uiterlijk binnen 6 weken. Alle klachten worden door de directie geregistreerd en n.a.v. deze registratie wordt er periodiek bekeken of preventieve acties noodzakelijk zijn. De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van het verloop van behandeling van de klacht.

### ***Externe klachtenprocedure***

Indien u een klacht heeft die naar uw mening intern niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan heeft u de mogelijkheid direct contact op te nemen met de Geschillencommissie waarbij wij als organisatie zijn aangesloten.

Kinderopvang Poppejans is aangesloten bij een externe Klachtencommissie (de Geschillencommissie, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?

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

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

Tel: 070-3105310