



## **KLACHTENREGELING HET AVONTUUR KINDEROPVANG**

Kinderen zijn bij Het Avontuur Kinderopvang in goede handen. Toch kan het zijn dat er iets mis gaat of er fouten worden gemaakt. Als een ouder vindt dat wij tekortschieten, of ons niet aan onze afspraken houden, dan horen wij dat graag. Wij kunnen daarvan leren en/of samen met de ouder naar een oplossing zoeken.

Voor eventuele klachten heeft Het Avontuur Kinderopvang een interne en externe klachtenprocedure, die na elkaar, maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd.

### **Interne klachtenregeling**

Wanneer een ouder ergens niet tevreden over is vragen wij dit zo snel mogelijk te melden. Bij voorkeur bespreekt de ouder het met degene die het aangaat, zoals de pedagogisch medewerker, de locatiemanager of de directeur. Indien het om een misverstand of kleine aanpassing gaat kan het in de meeste gevallen meteen onderling worden opgelost. Indien het om een klacht gaat die niet meteen kan worden opgelost, kan de ouder bij Het Avontuur Kinderopvang een schriftelijke klacht indienen; dit kan zowel per brief als per e-mail. In dit geval zal de klacht door de directeur worden geregistreerd en tijdens een gesprek worden besproken. De ouder krijgt binnen 5 werkdagen na de melding van Het Avontuur Kinderopvang per e-mail een bevestiging van de ontvangst van de klacht en de omschrijving hiervan.

Wanneer de klacht onderzocht moet worden, zal Het Avontuur Kinderopvang de zaak zorgvuldig onderzoeken en de ouder zo veel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang.

Het Avontuur Kinderopvang streeft ernaar, rekening houdende met de aard van de klacht, de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen en zal uiterlijk binnen 6 weken na het melden van de klacht deze afhandelen. De ouder krijgt dan per e-mail bericht over de gegrondheid van de klacht, het eventuele onderzoek ernaar en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

Indien de klacht naar de mening van de ouder niet naar tevredenheid is opgelost, bestaat de mogelijkheid een procedure bij de externe klachtencommissie te beginnen.

### **Klachten oudercommissie**

Indien de oudercommissie van Het Avontuur Kinderopvang een klacht heeft, of vindt dat de directeur hun mening onvoldoende in haar besluitvorming heeft meegenomen, wordt zij geacht dit eerst met de directeur bespreekbaar te maken.

Indien ze er niet in goed onderling overleg uitkomen, bestaat de mogelijkheid een procedure bij de externe klachtencommissie te beginnen.

### **Externe klachtencommissie**

Het Avontuur Kinderopvang is geregistreerd bij de bij Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waar ouders, de oudercommissie en ondernemers de gelegenheid krijgen om een klacht in te dienen.

Indien ouders na een gesprek met Het Avontuur Kinderopvang niet tevreden zijn over de afhandeling,

kunnen ze zich schriftelijk richten tot de Geschillencommissie. Ouders kunnen zich ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoonnummer 070 – 3105310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Telefoonnummer 0900 - 1877  
[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

### **Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere, door de commissie te bepalen, vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van 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.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Wijze waarop de regeling onder de aandacht van de ouders wordt gebracht**

De regeling wordt onder de aandacht gebracht van ouders middels:

- Vermelding op de website van Het Avontuur Kinderopvang
- Beschrijving in het Huisreglement van Het Avontuur Kinderopvang
- Vermelding in de informatiebrief