



Datum: 29 mei 2019

### **Inleiding**

De rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen van de Wet Kinderopvang.

Conform de Wet Kinderopvang (artikel 1.57c) kunnen ouders en oudercommissies, naast de interne klachtenprocedure, een klacht onpartijdig laten beoordelen door de "Geschillencommissie Kinderopvang".

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen worden beschreven (art. 1.57b). Het klachtenjaarverslag is één van de kwaliteitsaspecten die door de toezichthouder van de GGD beoordeeld wordt. De regeling is een onderdeel van het Toetsingskader van de GGD.

### **Interne klachtenprocedure**

BDH wil haar werk zo goed mogelijk uitvoeren. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers ergens ontevreden over zijn. Mocht dit het geval zijn, dan raden wij hen aan dit bij ons te melden. Wij zijn van mening dat alle punten van kritiek de moeite waard zijn om te bespreken, want daarmee kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

De interne regeling ziet er in het kort als volgt uit:

- Indien ouders/verzorgers een klacht, kritiek of een opmerking hebben, raden wij hen altijd aan dit eerst met de groepsleiding te bespreken. De kans is groot dat men samen tot een oplossing komt en de klacht op een snelle manier afgehandeld kan worden. Wellicht kan een misverstand uit de weg geholpen worden of een voor de ouder/verzorger aanvaardbare oplossing voorgesteld worden.
- Is er geen oplossing of verloopt dit gesprek niet naar tevredenheid? Dan kan de ouder/verzorger contact opnemen met de locatiemanager. In gezamenlijkheid zal dan geprobeerd worden tot een passende oplossing te komen. Mocht dit echter niet tot tevredenheid van de klager leiden, dan kan men terecht bij de directie van onze organisatie.
- Is de ontevredenheid meer van algemene aard of heeft de ouder/verzorger tips/verbeterpunten dan kan deze ook terecht bij de oudercommissie van de locatie of bij de centrale oudercommissie.

Als bovenstaande procedure niet tot een passende oplossing van de klacht leidt, kunnen ouders/verzorgers de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **Hoe worden ouders geïnformeerd?**

Op de website van Kinderopvang BDH is een beschrijving van de klachtenregeling gepubliceerd. Hierin staan ook de (contact)gegevens van de Geschillencommissie Kinderopvang vermeld.

Ook wordt na plaatsing, tijdens het kennismakingsgesprek met de ouders/verzorgers, de klachtenregeling besproken. Tijdens dit gesprek wordt tevens de locatiegids overhandigd, de klachtenprocedure staat hier ook in beschreven.

Het overzicht met het aantal- en aard van de behandelde klachten per locatie (indien van toepassing) en de strekking van de oordelen en getroffen maatregelen zijn locatie specifiek en derhalve voor ouders opvraagbaar bij de eigen locatie.

### **Externe klachtenprocedure**

Als de ouders/verzorgers niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht via de interne klachtenprocedure dan kunnen zij de <sup>1</sup>hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang.

De ouder/verzorger kan desgewenst gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang. De ouder/verzorger kan desgewenst gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). Het Klachtenloket is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij het Klachtenloket Kinderopvang bekijkt een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht. Deze probeert de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation.

Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie (de klacht wordt dan een geschil) moet de ouder/verzorger een bepaalde procedure volgen. Meer informatie hierover is te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

In 2018 zijn er bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend tegen de organisatie en/of vestigingen.

Met vriendelijke groet,  
Kinderopvang BijDeHand

A.C. de Jong  
Directeur

---

<sup>1</sup> 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 de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.