

22. KLACHTENRECHT VOOR OUDERS

Inleiding

Klagen heeft vaak een negatieve bijklank. Dat is niet terecht. Zowel voor ouders, kinderen als pedagogische medewerkster bieden klachten de mogelijkheid de opvang binnen Kinderdagverblijf Villa Kakelbont te verbeteren.

Waar kun je naartoe als je een klacht hebt over de kinderopvang van je kind?

Wanneer een ouder niet tevreden is over Villa Kakelbont, dan kunnen zij een klacht indienen. Zij dienen de klacht eerst kenbaar te maken aan de pedagogisch medewerkster of als het meer overstijgende zaken betreft bij de directie. Met de ouders wordt gezamenlijk getracht een oplossing te zoeken voor de klacht.

Ontstaat er na het indienen van deze schriftelijke klacht geen verbetering in de situatie? Dan kan een ouder de klacht melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang waarbij wij zijn aangesloten.

Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector

Op de kinderopvang is ook de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector van toepassing. Hierin is vastgelegd dat iedere kinderopvangorganisatie (BSO, kinderdagverblijf, peuterspeelzaal of gastouderbureau) verplicht is om aangesloten te zijn bij een klachtencommissie óf een eigen onafhankelijke klachtencommissie te hebben. Tevens is de kinderopvangorganisatie verplicht om ouders door middel van een klachtenreglement te informeren over de procedure voor het indienen van een klacht.

Brancheorganisatie Kinderopvang en De Geschillencommissie

De Villa is aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang en van daaruit ook verplicht aangesloten bij de Geschillencommissie. Ontstaat er na het indienen van deze schriftelijke klacht geen verbetering in de situatie? Dan kan een ouder de klacht melden bij de Geschillencommissie Kinderopvang waarbij wij zijn aangesloten.

Hier kan een klacht ingediend worden nadat ouders de interne klachtenprocedure hebben doorlopen. Aan het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie zijn wel kosten (klachtengeld) verbonden.

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

Het Klachtenloket Kinderopvang

Voordat ouders een klacht indienen bij de Geschillencommissie, is het verstandig het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang bedragen: € 25,00.

Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden. Lees meer over het klachtengeld.

Ook de geschillencommissie heeft een reglement. Dit is te lezen op de website:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>