



## **Klachtenreglement**

### **Informatie over de interne klachtenprocedure en de Geschillencommissie Kinderopvang**

Robinson Kinderopvang heeft voor klachten van ouders/oudercommissies een interne klachtenprocedure opgesteld en is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. In het intake gesprek dat met ouders wordt gehouden voor start van de opvang van hun kind, via onze website en nieuwsbrief, worden ouders op de hoogte gebracht van de klachtenprocedure.

#### **Interne klachtenprocedure**

Indien een ouder een klacht heeft over onze kinderopvang kan een ouder contact zoeken met de direct betrokken pedagogisch medewerker of de locatiemanager.

Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht neergelegd worden bij de locatiemanager. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht schriftelijk ingediend te zijn, waarbij 6 weken als redelijk wordt gezien. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

De locatiemanager/verantwoordelijke leidinggevende van de pedagogisch medewerker neemt zo spoedig mogelijk contact met de ouder(s) op om de klacht verder met hen te bespreken. In dit gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en naar een oplossing gezocht. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de locatiemanager met hierin de eventuele afspraken en/of oplossing(en). De uitkomst van dit gesprek wordt binnen veertien dagen schriftelijk aan de ouders teruggekoppeld. De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling en de klacht wordt – rekening houdend met de aard – zo spoedig mogelijk afgehandeld. De locatiemanager draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers bekend worden en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Een klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De ouder die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### **Geschillen Commissie Kinderopvang**

Wanneer de Interne klachtenprocedure geen oplossing heeft geboden, dan heeft de ouder het recht om zich tot de Geschillen Commissie Kinderopvang te wenden. Robinson Kinderopvang is vanaf 1 januari 2016 aangesloten bij deze geschillencommissie. De geschillencommissie heeft als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling. Ouders zijn van dit loket op de hoogte en kunnen via de website

[www.klachtenloketkinderopvang.nl](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl) gebruik maken van dit loket alvorens evt. een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Samengevat zijn onderstaande regels van toepassing bij het indienen van een klacht door een ouder of oudercommissie bij de Geschillencommissie:

- De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen. Mits dit redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder gegeven omstandigheden een klacht bij de ondernemer indient.
- 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 aanhangig worden gemaakt.
- De ondernemer jegens de ouder/oudercommissie die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, is gebonden om mee te werken aan de behandeling van het geschil.
- Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. 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 zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van deze termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website [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.
- Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- De ondernemer verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij de ondernemer besluit het bindend advies binnen één maand na de verzenddatum ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.

De Geschillen Commissie Kinderopvang  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel. 070-3105310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)