



## Klachtenregeling B.s.o. 'De kleine Deugniet'.

### Interne klachtenregeling.

Kinderopvang 'de kleine deugniet' streeft naar het bieden van buitenschoolse opvang van goede kwaliteit. Klachten kunnen altijd gemeld worden bij 'De kleine Deugniet, door met ons in gesprek te gaan, wij zullen trachten samen met u uw klachten op te lossen. Daartoe zal 'De kleine Deugniet' alle mogelijkheden en middelen benutten. Klachten op en/of aanmerkingen kunnen ook gemeld worden bij de oudercommissie, ook die staan voor u klaar om samen te kijken naar een oplossing. Het mail adres is [anneliesdoolaege@hotmail.com](mailto:anneliesdoolaege@hotmail.com) Toch zullen er ouder(s)/ verzorger(s) zijn die ten aanzien van de door 'De kleine Deugniet' geboden kinderopvang opmerkingen en/of aanmerkingen, suggesties, knelpunten, ongenoegens of klachten hebben. 'De kleine deugniet' heeft een opmerkingen/ klachtenformulier ontwikkeld, en hoopt door de ontwikkeling van dit formulier en het gebruik ervan tekortkomingen, vragen en/of knelpunten in een vroeg stadium te ontvangen. Wij zullen altijd binnen vier weken met een schriftelijke reactie komen en proberen samen tot een oplossing te komen. Wij nemen iedere klacht serieus in de schriftelijke reactie zullen wij reageren op de klacht een onze visie hierop geven. Tevens zullen wij binnen zes weken eventueel maatregelen nemen om deze klacht in de toekomst te voorkomen. Wij houden de ouders gedurende deze periode op de hoogte van de vorderingen. Daarna nodigen we de ouders nogmaals uit om met ons in gesprek te gaan en te bespreken of de maatregelen hebben toegedragen om de klacht te verhelpen. Door het gebruik van de interne klachtenregeling hoopt 'de kleine deugniet' te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft 'de kleine deugniet' in een vroegtijdig stadium in te grijpen en tevreden klanten te behouden.

### Externe klachtenregeling.

Klachten die niet bevredigend opgelost kunnen worden door kinderopvang 'de kleine deugniet' of klachten die u liever direct voorlegt aan een externe commissie kunt u indienen bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie. Er wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. ( [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl))

Wanneer er geen oplossing voor uw klacht wordt gevonden, kunt u de klacht rechtstreeks indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP DEN HAAG  
070 310 5310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)



Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als

- De Kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld 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.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert de uitspraken op haar website.

Nieuwe of toekomstige klanten van kinderopvang 'De kleine Deugniet' worden via de Deze klachtenregeling en klachtenformulier en bij intake op de hoogte gesteld van de interne en externe klachtenregeling.

**Buitenschoolse opvang 'De kleine Deugniet'.  
Liniestraat 100  
4561ZX Hulst  
tel; 0114-630704 / 06-13032222  
mail; [info@kinderopvangdekleinedeugniet.nl](mailto:info@kinderopvangdekleinedeugniet.nl)  
[www.kinderopvangdekleinedeugniet.nl](http://www.kinderopvangdekleinedeugniet.nl)**