

<b>De Notedop</b>	Uitgiftedatum: februari 2025
	Controle: februari 2027
Titel: klachtenprocedure voor klanten van de Notedop	Proceseigenaar: Directeur
Doel van de procedure: Het zorg dragen voor een correcte behandeling van klachten van klanten van kinderopvang De Notedop.	Aantal blz.: 2

### **Klachtenregeling**

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan wel eens iets misgaan. Ook de kinderopvangbranche vormt op deze regel geen uitzondering. Het kan dus voorkomen dat u – als gebruiker van kinderopvang - ergens ontevreden over bent. Dan is het goed te weten dat Kinderopvang De Notedop gebruik maakt van een klachtenprocedure. De klachtenprocedure is via de publicatie op de website, op ieder gewenst moment inzichtelijk voor ouders en medewerkers. Het meest recente klachtenjaarverslag en klachtenvrij certificaat is tevens gepubliceerd op de site.

### **Klachtrecht**

Iedere klant van kinderopvang De Notedop heeft het recht een klacht in te dienen.

De organisatie ziet eventuele klachten van u als ouder(s)/ verzorger(s) namelijk als een vorm van advies over de dienstverlening. Dat betekent dat zij de klacht niet alleen wil verhelpen, maar ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Zo draagt klachtbehandeling bij aan verbetering van de kwaliteit van De Notedop.

### **Waarover kunt u een klacht in dienen?**

U heeft een klacht als u ontevreden bent over:

- a. de werkwijze van de Notedop
- b. onderdelen (bv. de Beukenoot) van De Notedop, of
- c. gedragingen van de medewerkers van De Notedop
- d. de overeenkomst tussen houder en ouder

Een klacht kan betrekking hebben op handelen of op nalaten en heeft altijd te maken met een individuele, concrete aangelegenheid.

Er zijn ook zaken die buiten het klachtreglement vallen. Hierover kunt u geen klacht indienen.

Dit betreft zaken als de openingstijden of gebeurtenissen die langer dan een jaar geleden plaatsgevonden hebben. Dit betekent overigens niet dat wij niet naar uw ideeën of suggesties willen luisteren. U kunt deze altijd bespreken met een pedagogisch medewerker, leidinggevende of directie.

### **A. Interne klachtenprocedure voor klanten van de Notedop**

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze organisatie of personeel dan wordt er als volgt gehandeld:

1. U probeert de betreffende klacht met de direct betrokken persoon/ personen te bespreken,
2. Wanneer u er niet uit komt met deze persoon/ personen dan legt u de klacht schriftelijk voor aan de leidinggevende van de betreffende groep. Wanneer het een klacht over de leidinggevende betreft richt u uw schrijven direct aan de directie en/ of de oudercommissie.
3. Vervolgens wordt de ontvangst van de schriftelijke klacht bevestigd en verneemt u op welke wijze en termijn de klacht in behandeling genomen zal worden. Bij de afhandeling wordt rekening gehouden met de aard en de ernst van de klacht. Gedurende de behandeling van de klacht wordt het ouder schriftelijk geïnformeerd over de voortgang, tenzij op verzoek van de ouder anders is afgesproken.
4. Binnen de directie en/of oudercommissie zal de klacht besproken worden. De ontvangen klachten worden met grote zorg behandeld en worden binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.
5. De leidinggevende, directie en of oudercommissie zullen de ouder na afhandeling van de klacht schriftelijk bericht doen. In dit schrijven wordt de conclusie vermeld en deze wordt tevens onderbouwd/ toegelicht.

6. Indien er uit de conclusie maatregelen voortvloeien zullen deze beschreven worden en wordt er een termijn gehangen aan de implementatie hiervan.
7. Wanneer er niet tot een uitkomst gekomen kan worden zal er besloten worden om de geschillencommissie in te schakelen en over te gaan tot de externe klachtenprocedure.

#### **Rol van de oudercommissie:**

Wanneer u een klacht niet met een medewerker van De Notedop wilt bespreken, kunt u zich tot de directie van De Notedop wenden. Indien u er de voorkeur aan geeft om deze klacht aan de oudercommissie voor te leggen dan kan dat ook. Dit geldt eveneens voor een klacht, die u heeft over de directie van De Notedop. U kunt het mailadres van de oudercommissie vinden op de website van De Notedop: [www.denotedop.nl](http://www.denotedop.nl), bij het onderwerp Oudercommissie.

#### **B. Interne klachtenprocedure voor overeenkomst tussen Houder en Ouder.**

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot de overeenkomst tussen u zelf en de organisatie wordt er als volgt gehandeld:

1. U legt de klacht schriftelijk voor aan de directie en/ of de oudercommissie.
2. Vervolgens wordt de ontvangst van de schriftelijke klacht bevestigd en verneemt u op welke wijze en termijn de klacht in behandeling genomen zal worden. Gedurende de behandeling van de klacht wordt het ouder schriftelijk geïnformeerd over de voortgang, tenzij op verzoek van de ouder anders is afgesproken.
3. Bij behandeling van de klacht worden de algemene voorwaarden als richtlijn gehanteerd. Indien de klacht betrekking heeft op de algemene voorwaarden zal de ouder gewezen worden op de inhoud van de desbetreffende clausule. Dit gebeurt binnen 6 weken na ontvangst.
4. Indien de klacht gerelateerd is aan de overeenkomst, maar niet van toepassing is op de algemene voorwaarden zal de klacht binnen de directie en/of oudercommissie besproken worden.
5. De directie en/of oudercommissie zal de ouder na afhandeling van de klacht, binnen 6 weken schriftelijk bericht doen. In dit schrijven wordt de conclusie vermeld en deze wordt tevens onderbouwd/ toegelicht.
6. Indien er uit de conclusie maatregelen voortvloeien zullen deze beschreven worden en wordt er een termijn gehangen aan de implementatie hiervan.
7. Wanneer er niet tot een uitkomst gekomen kan worden zal er besloten worden om de geschillencommissie in te schakelen en over te gaan tot de externe klachtenprocedure.

#### **C. Externe klachtenprocedure voor klanten van De Notedop**

Wilt u uw klacht liever aan een onafhankelijke commissie voorleggen of hebben de bovengenoemde stappen geen oplossing geboden, dan heeft u het recht u te wenden tot de geschillencommissie Kinderopvang. In deze commissie zitten onafhankelijke en deskundige mensen die niets te maken hebben met de organisatie waar de klacht over gaat. De belangen van de klanten van de kinderopvang, de kinderopvangbranche zelf en de pedagogische belangen zijn vertegenwoordigd door afvaardiging van onpartijdige deskundigen op de terreinen in de geschillencommissie.

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 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 ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
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 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 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 het voor 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.

**De contactgegevens zijn:**

**Postadres**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

**Bezoekadres**

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 10.** (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.)

Faxnummer: 070 – 365 8 814