

Jaarverslag Klachtenafhandeling 2019



Stichting

Kinderopvang
FRIESLAND

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Klachtenafhandeling 2019	4
Bijlage 1 Brief Geschillencommissie 2019	8
Bijlage 2 K1 Klachtenregeling SKF (vastgesteld oktober 2017)	9

1. Voorwoord

U ontvangt hierbij het jaarverslag 2019 Klachtenafhandeling van Stichting Kinderopvang Friesland waarin verslag wordt gedaan en verantwoording afgelegd ten aanzien van ontvangen klachten c.q. verbeter suggesties. Het betreft het jaarverslag van de gehele organisatie.

Februari 2020

Yildou de Boer
Stafmedewerker beleid en organisatie
Stichting Kinderopvang Friesland

2. Klachtenafhandeling 2019

2.1 Interne procedure voor ouders

Stichting Kinderopvang Friesland kent een klachtenregeling die voorziet in een interne en externe procedure. Het klachtenreglement maakt onderdeel uit van het kwaliteitssysteem en is opgenomen in het documentenboek (K1). Klanten worden tijdens de intakeprocedure door de leidinggevende gewezen op de klachtenprocedure (intern en extern). Zij krijgen tijdens de intake de ouderbrochure mee waar de klachtenregeling in vermeld staat. De klachtenregeling is tevens opgenomen in de Leesmap voor ouders op de locaties en vindbaar op de website van de SKF.

In 2019 zijn er minder klachtenformulieren ingevuld dan in 2018. In totaal hebben 29 locaties de Checklist ingevuld en aangegeven of er klachten/verbetersuggesties zijn gedaan en hebben dit op O9 Verbetersuggesties ingevuld. Vanaf 1 oktober 2019 zijn acht locaties naar Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân gegaan. We hebben nu totaal 78 locaties. De respons is dus 38 %. We hebben voor deze klachtenrapportage de reacties die zijn binnengekomen zijn bij het Gastouderbureau, het Centraal Bureau en bij de directie meegenomen. Opvallend is dat het aantal klachten via locaties is afgenomen en het aantal klachten behandeld door het hoger management is toegenomen.

Overzicht klachten/verbetersuggesties 2019:

	2017	2018	2019
Aantal ontvangen formulieren verbetersuggesties kindercentra	77	37	29
Aantal verbetersuggesties ontvangen van klanten op kindercentra	32	21	6
Aantal verbetersuggesties behandeld door hoger management	18	12	23
Aantal ontvangen verbetersuggesties op GOB	1	2	6
Aantal ontvangen verbetersuggesties op Centraal Bureau	10	10	1

Overzicht Klachten SKF 2019

nummer	Locatie	aantal	Toelichting klacht	Opgelost ja/nee
1	Holwerd	1	Misverstand tussen ouders en pedagogisch medewerker	Ja, met gesprek is dit goed opgelost
2	Kabas Tuinen Franeker	2	Vernielde kleding Kind BSO doelbewust weggelopen	Ja, vergoeding voor kleding. Aanpassing veiligheid en gezondheidsbeleid. Aanpassing hekwerk.
3	Warga Pastorie	1	Ouder en kind stonden 's ochtends voor dichte deur.	Ja, pm-er stond in de file. Dat is uitgelegd en maatregel is dat in dit geval betreffende ouders gebeld worden.
4	It Anker Dronrijp	4	Niet BSO kinderen treiteren BSO kinderen. Hek kapot van BSO en peuters.	Ja, indien andere dan BSO kinderen lastig blijven, dan wordt de wijkagent ingeschakeld. Wat betreft het hek is er afstemming met school.
5	Nijlân	1	Klacht over inrichting lokaal	Ja, gebeld met ouder. Het bleek al geregeld, maar het was niet bekend bij de OC.
6	Madelief Dokkum	1	Klacht over pedagogisch handelen van pm-er en communicatie naar ouders	Ja, er is door coördinator contact met ouders en medewerkers opgenomen en er is over gesproken.
7	Boartersplak Ternaard	1	Klacht van directeur school over registeren en overdracht zorgen bij peuters	Er heeft een eerste gesprek plaatsgehad met de directeur. Het is onder de aandacht gebracht van de nieuwe coördinator. Zij pakt het op met de directeur.
8	Ringeling Dronrijp	1	Klacht van ouder over weigering in verband met niet vaccineren kind	Het kind is niet geplaatst op de opvang. Naar aanleiding hiervan is in de organisatie duidelijk gemaakt dat we plaatsen totdat overheidsbeleid duidelijk is. Behalve op 1 locatie in Leeuwarden. Inmiddels is het tijd voor aanscherping van het beleid. Dit wordt in 2020 opgepakt.
9	Michaelschool Leeuwarden/ Kleine Johannes	1	Klacht van ouder over de kosten voor BSO	Er is voor deze locatie een verbeterplan gemaakt, waar meerdere aspecten in terugkomen. Gedurende meerdere jaren wordt hieraan uitvoering gegeven.

10	POV Pingjum	2	Klacht over problemen met bezetting voor peuteropvang. (inval opgezegd en ziekte) en over de communicatie & betrokkenheid hieromtrent.	Inmiddels zijn de personele problemen opgelost en is er meer stabiliteit.
11	Michaelschool Leeuwarden/ Kleine Johannes	1	Klacht over flexibiliteit uren en onderhoud gebouw	Zie punt 9. In verband met gebouw wordt samen met school gewerkt aan IKC plan met verbouw.
12	Michaelschool Leeuwarden/ Kleine Johannes	1	Diverse klachten van oudercommissie.	Er is een gesprek geweest met de directie. N.a.v. dit gesprek een verbeterplan opgesteld. (zie Punt 9)
13	Schiermonnikoog	1	Klacht van OC dat er geen reactie is gekomen op opmerkingen over bezetting.	Het is opgepakt. De kwestie met de bezetting is beter geworden.
14	Speelboom	1	Klacht over tarief en communicatie	Klacht is opgelost: directie heeft ouders bezocht.
15	Grettingalaan	1	Klacht over te weinig activiteiten Grettingalaan	Is opgepakt door locatieverantwoordelijke en er wordt aan gewerkt.
16	Friesmastate	1	Klacht ouder over bezettingsproblemen door ziekte	Directie heeft het probleem opgepakt en samen met team opgelost.
17	Berlikum	1	Klacht over opvang tijdens staking en verrekening uren	Dit is opgelost in overleg met de ouders.
18	Villa Vrolijk Leeuwarden	1	Klacht over te weinig bedden	Er is een slaapkamer bijgebouwd. Daarmee is het probleem verholpen.
19	BSO Radbodus Dronrijp	1	Klacht over sfeer BSO en schoonmaak.	Is opgepakt door de leidinggevende van de locatie
20	Bron/Blinker	1	Klacht van de OC over procedure advisering tarief	Directie is in gesprek met de oudercommissie. Dit loopt nog.
21	Gastouderbureau	1	Gastouder zegt op laatste moment af. Vraagouder vindt het de verantwoordelijkheid van gastouderbureau	Er zijn gesprekken geweest met Vraagouder en gastouder, bemiddelingsmedewerker en directie SKF. Vraagouder heeft gekozen voor andere vorm opvang. Gastouder is zelfstandig en maakt uiteindelijk eigen beslissingen
22	Gastouderbureau	1	Vraagouder niet tevreden over onze factuur, hebben aangegeven niet te betalen voor de geschillencommissie uitsluitel geeft.	Klacht Is door vraagouder rechtstreeks naar geschillencommissie gestuurd. Is in behandeling. Deadline voor reactie is 25 mei 2020.
23	Gastouderbureau	1	Extranet op mobiele telefoon nu niet mogelijk, wel behoefte aan.	Bij invoering nieuw systeem is de mogelijkheid er wel. Wordt aan gewerkt.
24	Centraal Bureau	1	Klacht over incasso	Klacht is afgehandeld.

Verbetersuggesties/klachten worden regelmatig mondeling doorgegeven op de locatie en hebben meestal ook betrekking op de betreffende locatie. Ze worden op de locatie zelf adequaat afgehandeld.

De meest voorkomende onderwerpen van verbetersuggesties gaan over bezetting, pedagogische leerpunten en de gang van zaken met betrekking tot facilitaire zaken. De betreffende medewerkers doen alles wat binnen hun mogelijkheden ligt om klachten zorgvuldig en snel af te handelen en verbetersuggesties aan hun leidinggevende door te geven. De tijd tussen de klacht en de afhandeling ervan is soms te lang. Dit kan verbeteren.

2.2 Externe procedure voor ouders

Stichting Kinderopvang Friesland is aangesloten bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang.

Wanneer een klacht over de dienstverlening van Stichting Kinderopvang Friesland niet op een, voor de ouder, bevredigende wijze wordt afgehandeld, kan de ouder advies vragen aan het Geschillenloket en eventueel een schriftelijke klacht indienen bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang.

Ouders worden geïnformeerd over de aansluiting van Stichting Kinderopvang Friesland bij de Geschillencommissie in de ouderbrochure en bij het intakegesprek. Tevens is de brochure van het Klachtenloket en de Geschillencommissie opgenomen in de Leesmap voor ouders op locatie.

2.3 Interne procedure voor de Oudercommissies:

Stichting Kinderopvang Friesland heeft met de voormalige Centrale Oudercommissie (COC) een interne klachtenregeling afgesproken in geval van klachten over de wijze waarop de stichting omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de oudercommissies.

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling via de website, intakegesprek, ouderbrochure en de Leesmap voor ouders op locatie.

2.4 Externe procedure voor de Oudercommissies:

Stichting Kinderopvang Friesland is aangesloten bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang.

Deze wordt onder de aandacht gebracht op de lokale oudercommissie vergaderingen. De externe klachtenregeling is tevens toegevoegd aan het reglement oudercommissie. De Geschillencommissie Kinderopvang geeft oudercommissies de gelegenheid om een klacht in te dienen over de uitvoering van het adviesrecht.

Er zijn via de Geschillencommissie geen klachten ingediend.

Tot slot

Stichting Kinderopvang Friesland wil verbetersuggesties van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening.

Bijlage 1 Brief geschillencommissie 2019

Den Haag, 12 mei 2020

Betreft: geen geschillen in 2019

Geachte heer, mevrouw,

In 2019 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen - dat u en wij - zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook dit jaar is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel als PDF (digitaal) of als print naar de desbetreffende vestiging;
2. Hang het zichtbaar op voor de ouder(s)/verzorger(s);
3. Op veler verzoek krijgt u dit jaar van ons standaard het digitale certificaatlogo 2019, dit kunt u communicatiebreed inzetten.

Onze ervaring is dat het fysiek en online 'etalen' van het certificaat meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede. In de bestanden die u na downloaden aantreft, vindt u een handout waarin wij u praktische voorbeelden geven (voor offline, online en social media), waarmee u de kwaliteit die u levert goed laat zien.



Bijlage 2

K1 Klachtenreglement Stichting Kinderopvang Friesland

Algemeen

De klachtenregeling van de Stichting Kinderopvang Friesland bestaat uit drie onderdelen, t.w.:

- I Definities, voortraject en indienen klacht;
- II De interne klachtenprocedure;
- III De externe klachtenprocedure.

Deel I; DEFINITIES, VOORTRAJECT EN INDIENEN KLACHT

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. Kinderopvang: het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar door anderen dan de eigen ouders/verzorgers.
- b. Organisatie: de Stichting waaronder begrepen alle bestuursleden, medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
- c. Bestuur: de verzameling van personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- d. Hoogst leidinggevende: de directeur
- e. Medewerker: een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.
- f. Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

g. Klager: een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de onafhankelijke klachtencommissie.

h. Beklaagde: degene over wiens gedraging wordt geklaagd.

i. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen.

j. Klachtenregeling: het geheel van interne en externe procedures die de organisatie hanteert om de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten op een laagdrempelige, objectieve en toetsbare wijze te regelen.

k. Geschillencommissie Kinderopvang: een onafhankelijk orgaan dat de klachten van de klanten van de kinderopvang behandelt, wanneer de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing voor de klant heeft geleid. Deze commissie is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter en twee leden met deskundigheid op het gebied van kinderopvang en consumentenbelangen. Zij heeft tot taak klachten van klanten over de aangesloten kinderopvangorganisaties te behandelen, wanneer de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing voor de klant heeft geleid.

Artikel 2 Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een schriftelijke klacht ingediend worden bij het bevoegd gezag. Dit zal in het algemeen de hoogst leidinggevende zijn. Wanneer echter de klacht betrekking heeft op de hoogst leidinggevende zelf, of op één van de bestuursleden, dan wordt de klacht bij het bestuur van de organisatie ingediend.

Artikel 3 Indienen klacht

De klachtenregeling is bedoeld voor alle personen die gebruik maken van de diensten van de kinderopvangorganisatie. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-gebruikers, mits de klacht binnen een termijn van 6 maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend. Een klant kan een klacht indienen op alle aspecten van de dienstverlening. Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft altijd betrekking op een individuele concrete zaak.

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

DEEL II; INTERNE PROCEDURE

Artikel 4 Behandeling klacht

- 4.1 De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De directie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

DEEL III; EXTERNE PROCEDURE VIA KLACHTENLOKET KINDEROPVANG

Artikel 5 Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Zie bijlage: brochure Klachtenloket Kinderopvang voor (contact)informatie.

Klachten over kinderopvang

Ouders vertrouwen hun kostbaarste bezit toe aan de kinderopvang. De medewerkers die hier werken, doen dat zo goed mogelijk. Toch kan er soms iets mis gaan. Meestal kan het probleem in goed overleg alsnog worden opgelost, maar soms lukt dat niet. Dit kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms tot klachten. Een klacht kan over van alles gaan: bijvoorbeeld over de verzorging of veiligheid van uw kind, over het niet nakomen van gemaakte afspraken, over het contract en financiën. Ook kan het gaan over het adviesrecht van de oudercommissie. Hoe eerder u dit kenbaar maakt aan de organisatie, hoe makkelijker er oplossingen te vinden zijn.

Iedere ouder of oudercommissie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.

Elke kinderopvangorganisatie heeft een intern klachtenreglement, waarin u kunt vinden hoe u ideeën, suggesties en klachten kenbaar kunt maken en hoe zij met klachten omgaat.

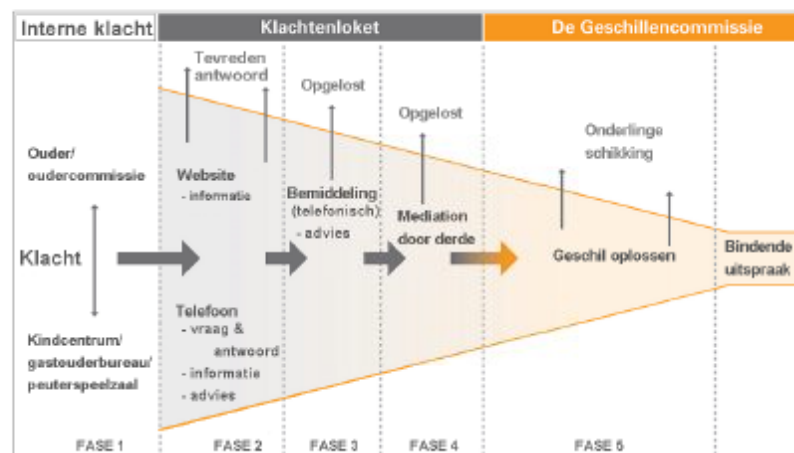
Daarnaast is iedere kinderopvangorganisatie voor externe klachtbehandeling verplicht aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.



Hieronder wordt het klachtproces in een aantal stappen uiteengezet. In het klachtproces is een aantal partijen te onderkennen:

1. De ouder, verzorger, wettelijk vertegenwoordiger of oudercommissie
2. De kinderopvangorganisatie
3. Het Klachtenloket Kinderopvang
4. De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Schematische weergave van het klachtproces



N.B. In principe doorloopt u de volgende fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

Fase 1: Wat te doen als u niet tevreden bent?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de dienst die de organisatie aan u als klant verleent. Oudercommissies kunnen klachten hebben over de wijze waarop de organisatie invulling geeft aan het wettelijk adviesrecht dat zij hebben. Bij onvrede kunt u het beste altijd contact zoeken met de direct betrokkene of de leidinggevende. In de meeste gevallen biedt een goed gesprek voldoende uitkomst. Organisaties streven er in het algemeen naar om klachten zo snel mogelijk op te lossen. Wij adviseren u om altijd te vragen naar een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.

U kunt ook een schriftelijke klacht bij de organisatie indienen. In het klachtenreglement vindt u bij wie u dat kunt doen. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken moet u een reactie ontvangen waarin een beargumenteerd oordeel wordt gegeven over uw klacht en wordt aangegeven welke maatregelen wanneer worden genomen. Als u binnen 6 weken geen reactie hebt ontvangen, kunt u de Geschillencommissie inschakelen.

Fase 2: Het Klachtenloket Kinderopvang

Het kan voorkomen dat u vragen heeft over uw klacht: is het een echte klacht, hoe kan ik die op de beste of snelste manier oplossen, wat is wettelijk verplicht of gangbaar in de kinderopvang. Het kan ook zijn dat het antwoord van de organisatie op uw klacht niet bevredigend is. Voor al deze vragen kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Op de website van het Klachtenloket Kinderopvang: www.klachtenloket-kinderopvang.nl vindt u informatie over onderwerpen uit de kinderopvang, vragen en antwoorden en kunt u zoeken in uitspraken die door de Geschillencommissie in eerdere geschillen zijn gedaan.

Bij het Klachtenloket Kinderopvang werken medewerkers met kennis van de kinderopvang, van de wet- en regelgeving en van het klachtrecht. Zij luisteren naar uw klacht, kijken met u naar de beste manier om uw klacht op te lossen. U kunt het Klachtenloket Kinderopvang telefonisch, per mail of via het contactformulier op de website bereiken. De contactgegevens zijn:

- Mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl
- Telefoon: 0900-1877 (Euro 0,20 per minuut)
- Post: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Fase 3: Bemiddeling

In sommige gevallen kan een medewerker van het Klachtenloket Kinderopvang in een discussie tussen u en de organisatie bemiddelen. Medewerkers van het Klachtenloket kunnen "lichte" bemiddeling uitvoeren in de discussies. Door het stellen van vragen, adviseren, toetsen aan wet- en regelgeving kan soms voorkomen worden dat een klacht uitmond in een formeel geschil. Deze bemiddeling vindt telefonisch plaats.

Fase 4: Mediation

Wanneer u het nog niet eens bent geworden met de organisatie, maar beiden willen tot een oplossing komen zonder formeel in een geschil terecht te komen, kan een mediator worden ingeschakeld. Het verzoek hiervoor kan bij het Klachtenloket worden ingediend. Een onafhankelijke bemiddelaar gaat dan samen met ouder/oudercommissie en de organisatie op zoek naar een oplossing. De afspraken die dan gemaakt worden zijn niet vrijblijvend en worden vastgelegd in een overeenkomst.

Fase 5: De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Als bemiddeling of mediation geen oplossing biedt, of als na bemiddeling uw klacht nog niet is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen; het is dan een geschil geworden. Als u een geschil aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wilt voorleggen, moet u altijd eerst een vragenformulier invullen, te vinden op de Commissiepagina Kinderopvang en Peuterspeelzalen en de documenten die voor beoordeling nodig zijn bijvoegen.

Het indienen van een geschil kost € 25,00. Deze kosten ontvangt u terug als uw klacht (deels) gegrond is. Na ontvangst van documenten en betaling ontvangt u bericht of de Geschillencommissie uw klacht in behandeling kan nemen. Vervolgens wordt aan de organisatie een reactie (verweer) gevraagd; u ontvangt daarvan een kopie. In een zitting van de Geschillencommissie, die bestaat uit 3 leden, kunnen beide partijen mondeling hun mening geven. Binnen een maand na de zitting ontvangt u van de commissie een bindende uitspraak.

Hebt u vragen over de wijze van geschilbehandeling kunt u terecht op de website van de Geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>