



**Jaarverslag**

**Klachtenafhandeling**

**2020**



Stichting

**Kinderopvang**  
**FRIESLAND**

---

## Inhoudsopgave

---

1. Voorwoord	3
2. Klachtenafhandeling 2020	4
Bijlage 1 K1 Klachtenregeling SKF (vastgesteld oktober 2017)	9

---

## **1. Voorwoord**

---

U leest hier het jaarverslag 2020 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.

Mei 2021

Yildou de Boer  
Stafmedewerker beleid en organisatie  
Stichting Kinderopvang Friesland

---

## 2. Klachtenafhandeling 2021

---

### 2.1 Interne en externe 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.

Vanaf 1 oktober 2019 zijn acht locaties naar Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân gegaan. We hadden in 2020 dus 78 locaties. Van deze 78 locaties hebben 35 locaties het O9 Formulier voor verbeteringsuggesties ingevuld. De respons is dus 45 %. Van deze 35 locaties hebben zeven locaties daadwerkelijk klachten ontvangen of verbeteringsuggesties gedaan met in totaal twaalf klachten. We hebben voor deze klachtenrapportage ook de reacties die zijn binnengekomen bij het Gastouderbureau, het Centraal Bureau en bij de directie meegenomen.

In 2020 is het totaal aantal klachten afgenomen. We schrijven dat toe aan enerzijds het werken aan verbetering van de kwaliteit en anderzijds het aanscherpen van de definitie van wat een klacht is. In eerdere jaren werden alle opmerkingen/verbeter suggesties verwerkt, nu alleen wanneer het een schriftelijk ingediende klacht betreft.

Opmerkelijk is dat het aantal klachten bij het CB is toegenomen. Dit heeft te maken met een betere registratie van klachten over facturering en in gebruik name van een nieuw systeem.

Er is één klacht ingediend bij de Geschillencommissie.

#### Verloop klachten/verbetersuggesties door de jaren heen:

	2018	2019	2020
Aantal ontvangen formulieren verbeteringsuggesties kindercentra	37	29	2
Aantal verbeteringsuggesties ontvangen van klanten op kindercentra	21	6	10
Aantal verbeteringsuggesties behandeld door hoger management	12	23	10
Aantal ontvangen verbeteringsuggesties op GOB	2	6	2
Aantal ontvangen verbeteringsuggesties op Centraal Bureau	10	1	12
<b>Totaal klachten</b>	<b>82</b>	<b>65</b>	<b>36</b>

## Overzicht Klachten SKF 2020

nummer	Locatie	aantal	Toelichting klacht/verbeter/suggestie	Opgelost ja/nee
1	Sint Maarten Bolsward	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klant heeft klacht over gebruik campingbedjes</li> <li>2. Ouders missen een klik met de mentor van hun kind</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ja, campingbedjes zijn verwijderd</li> <li>2. Ja, kind heeft een andere mentor toegewezen gekregen.</li> </ol>
2	Ukkepek & Co Tzummarum	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouders stonden voor een dichte deur omdat de invalkracht er niet was. Een medewerker die nabij woont heeft het kind opvangen.</li> <li>2. Wegens problemen met personele bezetting door zwangerschapsverlof, ziekte en vakantie moeilijk om bezetting rond te krijgen met beschikbare invalkrachten</li> </ol>	Beide ja, er is een gesprek geweest met de directie en voorzitter van de OC. Er wordt gekeken naar de wijze van aansturing op de locatie.
3	Montessori Leeuwarden	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouders vinden de wijze van halen en brengen tijdens corona (deurbeleid) lastig</li> <li>2. Er is onenigheid over het al dan niet recht hebben op noodopvang.</li> </ol>	Beide ja, er is een gesprek geweest met de leiding en zo meer begrip voor de maatregelen gekomen
4	De Legeaën Sibrandabuorren	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er zijn te weinig activiteiten in de vakantieopvang</li> <li>2. Er is te veel onrust tijdens de verhuizing</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ja, er zijn iedere dag activiteiten ingepland</li> <li>2. De betreffende ouders hebben een tegemoetkoming ontvangen</li> </ol>
5	Ringeling Dronrijp	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er is door maximale bezetting minder flexibiliteit voor afname van extra dagdelen</li> <li>2. Er zijn te weinig slaapplekken voor het aantal kindplaatsen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dit is met de ouders besproken en er is wel begrip voor. Alleen vrijdag kan er extra afgenomen worden.</li> <li>2. Er zijn lutjepotjes aangeschaft om het probleem enigszins op te lossen.</li> </ol>
6	Penjumer Ulefeltsjes	1	Het deurbeleid tijdens corona, waarbij kinderen bij de achterdeur opgehaald en gebracht worden vinden ouders niet wenselijk	De oudercommissie is betrokken en de redenen zijn duidelijk gecommuniceerd. Het was de beste oplossing.

7	BSO de Speelboom IJlst	2	Ouders waren het niet eens met de facturering tijdens de noodopvang omdat ze geen gebruik maakten van opvang.	Dit is opgelost met directie. CB en locatie zijn betrokken geweest.
8	Centraal bureau Frontoffice	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een ouder geeft aan dat het intake formulier verouderd is.</li> <li>2. Soms geeft een ouder of medewerker aan bij bellen te lang in de wacht te staan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het inmiddels al vernieuwde formulier is toegestuurd aan de betreffende locatie en de locatiemedewerker heeft contact gehad hierover met de klager.</li> <li>2. Uitleg geeft begrip. Er wordt nog gekeken naar de organisatie van de telefoondienst.</li> </ol>
9	Centraal bureau algemeen	10	Er zijn klachten gekomen over een foutieve incasso.	De facturen zijn gecorrigeerd.
10	Directie	1	OC Bron Blinker heeft te laat de nieuwe tarieven voor 2020 ontvangen.	Directielid is geweest om toe te lichten en heeft contact gehouden over een oplossing. OC is uiteindelijk met tariefswijziging akkoord gegaan en heeft dit met de ouders gecommuniceerd. Er komt een voorstel voor compensatie in 2021.
11	Directie	1	OC Moskeflap Hommerts: er zijn problemen met bezetting en een adequate oplossing bij ziekte.	De klacht van de OC is opgepakt en opgelost door de coördinator peuteropvang in Súdwest Fryslân.
12	Directie	1	Ouder van BSO Jirnsum heeft problemen met de wijze waarop toezicht is op de kinderen die buiten spelen en dat er te weinig activiteiten zijn voor de kinderen.	De directie heeft contact gehad met ouders en met de locatie. Pedagogen en programmamanager activiteiten hebben de begeleiding van de locatie en activiteitenplan opgepakt.
13	Directie	1	Klacht van een ouder over incasso die niet goed verloopt en onvoldoende communicatie volgens de ouder. De directie heeft wel geïnformeerd, maar niet op de juiste momenten.	Inmiddels werkt het nieuwe incassosysteem goed. Er zijn excuses gemaakt voor de onduidelijkheid.

14	Directie	1	Ouder heeft een klacht over vervoer van diens kinderen naar de opvang. Het ophalen is vervallen.	De SKF heeft een taxi ingezet om het vervoer te regelen. Het probleem is dus opgelost.
15	Directie	1	Ouders van de Radbodus in Dronrijp klagen over verhuizing van de BSO naar de hal en over de schoonmaak.	Dit probleem is door een directielid en het adjunct-hoofd opgepakt. Schoonmaak is geregeld en er is aandacht voor de sfeer op de BSO.
16	Directie	1	Op Villa Vrolijk klaagt een ouder over te weinig bedjes op de locatie.	Inmiddels is er slaapruiimte bij gebouwd.
17	Directie	1	Klacht over factuur voor BSO op de stakingsdag van het onderwijs.	Directie heeft toegelicht dat opvang tijdens stakingsdag verantwoordelijkheid is van school en wij een dienst verlenen die niet gratis kan zijn. Dat is anders voor schoolvrije en vakantiedagen. Die zijn in de prijs meegerekend.
18	Directie	1	Klacht over bezetting op de Friesmastate in Grou.	De directie heeft dit zelf opgepakt en heeft met de locatie gewerkt aan oplossing voor de bezettingsproblemen.
19	Directie	1	Klacht over schoonmaak op de locatie Tweede Thuis	Inmiddels is er een nieuwe schoonmaker en is het probleem opgelost.
20	GOB	1	Volgens gastouder ontbreken de wettelijke gronden voor de wijze waarop de SKF gastouderopvang bij de vraagouder thuis organiseert.	Er zijn gesprekken gevoerd met deze gastouder. Zij werkt nog steeds als gastouder. In maart 2021 is er een evaluatie geweest tussen de bemiddelingsmedewerker en de gastouder. Dit is naar tevredenheid verlopen.
21	GOB	1	Er is onenigheid met een klant over de facturering. De zaak loopt bij de geschillencommissie.	Proces loopt nog. Op 15 april 2021 is de zaak behandeld bij de geschillencommissie. De uitspraak is nog niet bekend bij het ter perse komen van deze klachtenrapportage.

---

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. Ook staat de verwijzing naar de geschillencommissie op de website van de SKF. 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

### 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.

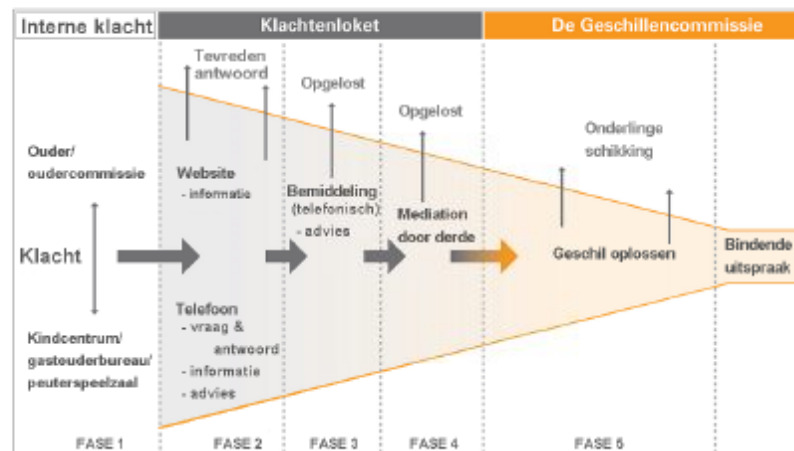
Daarnaast is iedere kinderopvangorganisatie voor externe klachtbehandeling verplicht aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.



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](http://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](mailto: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 uitmondt 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/>