



**Jaarverslag**

**Klachtenafhandeling**

**2022**



Stichting

**Kinderopvang**  
**FRIESLAND**

---

## Inhoudsopgave

---

1. Voorwoord	3
2. Klachtenafhandeling 2022	4
Bijlage 1 K1 Klachtenregeling SKF (vastgesteld oktober 2017)	9

---

## **1. Voorwoord**

---

U leest hier het jaarverslag Klachtenafhandeling 2022 van Stichting Kinderopvang Friesland waarin verslag wordt gedaan en verantwoording wordt afgelegd ten aanzien van ontvangen klachten c.q. verbeteruggesties. Het betreft het jaarverslag van de gehele organisatie.

Mei 2023

Yildou de Boer  
Stafmedewerker beleid en organisatie  
Stichting Kinderopvang Friesland

---

## 2. Klachtenafhandeling 2022

---

### 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 wordt op locatie- of directieniveau opgelost en extern wordt via geschillencommissie opgelost). Ouders 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.

De SKF heeft momenteel 71 locaties met in totaal 122 LRK nummers (KDV/POV en BSO). Van deze 71 locaties hebben 34 locaties het O9 Formulier voor verbetersuggesties ingevuld. De respons van is dus 48 % van de locaties. Met betrekking tot de LRK nummers ligt dat percentage lager, namelijk op 31 %. Dat dit lager uitvalt komt doordat veel locaties één klachtenformulier hebben ingevuld, dus voor alle LRK-nummers op één formulier. Van deze 34 locaties hebben dertien locaties daadwerkelijk klachten ontvangen of verbetersuggesties gedaan met in totaal 20 klachten/suggesties. Deze klachten zijn zowel bij de locatie zelf als bij het hoger management (directie) binnen gekomen.

Daarnaast kwamen bij plaatsingen vier klachten van klanten binnen.

We hebben voor deze klachtenrapportage ook de reacties die zijn binnengekomen bij het Gastouderbureau (GOB), het Centraal Bureau meegenomen.

In 2022 is het totaal aantal klachten enigszins gedaald: van 33 in 2021 naar 30 in 2022.

Opmerkelijk is dat het aantal klachten op niveau van hoger management en centraal bureau is toegenomen. Klachten hebben in 2022 veelal te maken met sluiting door ziekte en daaraan verbonden compensatie. In alle gevallen is dit naar tevredenheid opgelost.

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

	2020	2021	2022
Aantal klachten/verbetersuggesties ontvangen van klanten op kindercentra	10	18	12
Aantal klachten/verbetersuggesties van klanten behandeld door hoger management	10	4	8
Aantal ontvangen klachten/ verbetersuggesties klanten op GOB	2	1	1
Aantal ontvangen klachten/verbetersuggesties op Centraal Bureau	12	2	5
Aantal ontvangen klachten/ verbetersuggesties medewerkers kindercentra	2	8	4
<b>Totaal klachten</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>30</b>

## Overzicht Klachten SKF 2022

### Klachten van klanten interne procedure:

nummer	Locatie	Aantal klachten klanten	Toelichting klacht/verbeter/suggestie	Opgelost ja/nee
1	Pastorie Warga	1	Volgens de ouders kreeg de baby een fles te weinig rond ophaaltijd.	Er is contact met de ouders geweest en er is een duidelijke afspraak gemaakt over voedingstijdstippen.
2	Lyts Yleke de Twine IJlst	2	a. Onvrede over dagdelen voor een kind b. Weglopen van een kind	a. Gesprek met ouders gevoerd. Naar beste oplossing voor het kind gezocht. b. Gesprek met ouders geweest en passende maatregelen genomen.
3	Montessori Leeuwarden	1	Klacht over sluiting bij ziekte personeel.	Klacht behandeld door directie. Er is een dag gecrediteerd. Klacht afgehandeld.
4	Hommerts	1	Klacht over sluiting bij ziekte personeel	Klacht behandeld door directie. De dag is gecompenseerd en er zijn excuses aangeboden. Klacht afgehandeld.
5	De Steven Franeker	2	a. Klacht over dat een kind zelfstandig naar huis is gegaan tegen de afspraak in toen een invalkracht werkte. b. Bij de VSO was op een ochtend geen personeel aanwezig	a. Directie heeft contact gehad met betreffende ouders en met de leiding op de groep. Klacht afgehandeld b. Directie heeft contact opgenomen met Adjunct hoofd en de betreffende invalkracht.

6	Aventurijn Leeuwarden	1	Een ouder diende een klacht in omdat deze meende dat er een niet voldoende geschoolde kracht op de locatie had gewerkt.	Directie heeft contact opgenomen met ouder en locatie. Locatie heeft vanaf dat moment meer aandacht en begeleiding gekregen, ouder heeft een creditfactuur ontvangen. Klacht afgehandeld.
7	Aldeboarn	1	Meerdere ouders hebben een klacht ingediend wegens sluiting van de locatie door ziekte van het personeel.	Directie heeft samen met vervangend adjunct-hoofd een plan opgesteld om de hele locatie te verbeteren. Ouders zijn gecompenseerd. Klacht afgehandeld.
8	Kabas de Tuinen Franeker	1	Onvoldoende communicatie met betrekking tot infectieziekte	Advies van de GGD is vanaf het begin gevolgd. Naar aanleiding van klacht herhaaldelijk gecommuniceerd, waardoor ongerustheid afnam.
9	Krekt út it Nest Engwierum	2	Beide klachten betroffen de speeltegels op het plein. Ze zijn zwart en veroorzaken blijvende vlekken op kleding.	Klacht is gemeld bij coördinator. Deze onderzoekt welke oplossing er is. Dit loopt nog.
10	Sint Maarten Bolsward	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Voor de jongste kinderen ontbreekt een veilige speelruimte buiten.</li> <li>b. Communicatie bij ziekte van het personeel te laat geweest.</li> <li>c. Op de peuteropvang was een kind nat tijdens het buitenspelen vlak voordat het werd opgehaald. Ouder vond dat kind verschoond had moeten worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Met ouders gesproken over tijdelijke oplossing: een bedje als box buiten gezet. Ouders waren tevreden.</li> <li>b. Gesprek met ouders. Gelijk gegeven. Uitgelegd dat we eerst vervanging proberen te regelen en de problemen bij vervanging door personeelskrapte. De ouder begreep dit en was verder akkoord.</li> </ul>

				c. Er is een gesprek hierover geweest met de ouder en daarmee was het oké.
11	Speelboom IJlst	1	Er was een klacht over de verlichting op het plein.	Het is gemeld, maar onduidelijk aan wie en of dit is opgelost.
12	Talentencampus Eigen Wijs Leeuwarden	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Stagiaire had kind paracetamol gegeven zonder overleg met de ouder.</li> <li>b. Kind had een ander kind geknepen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adjunct-hoofd heeft gesprek met de ouder gehad en gezegd melding hiervan te doen. Dat heeft de klacht opgelost.</li> <li>b. Dit is gemeld in de ongevallenregistratie en de ouder heeft met het adjunct-hoofd gesproken. Dit gesprek heeft geholpen. Er is melding gedaan bij de directie.</li> </ul>
13	Ukkepuk en Co Tzummarum	1	Er is een klacht geweest over sluiting door ziekte van het personeel.	Er is contact geweest met de directie en de dag is gecrediteerd.
14	Plaatsingen	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Geen aanbod meer voor schoolvrije dagen. Dit staat nog wel in sommige BSO contracten.</li> <li>b. Niet meer kunnen compenseren van dagen gemiste dagen bij ziekte van het kind of vakantie (buiten schoolvakanties).</li> <li>c. Ouders kunnen de knop voor mutaties niet vinden op de website.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dit is bij de directie neergelegd met de vraag om nieuw beleid. Is in behandeling.</li> <li>b. Het is geen recht van ouders, maar was een service. Ouders vinden dat lastig.</li> <li>c. Er staat wel iets over mutaties bij contact, maar dat is lastig vindbaar. De vraag ligt bij de directie of dit anders opgelost kan worden. Loopt nog.</li> </ul>

15	GOB	1	Melding van problemen rond afhandeling jaaropgaaf	Deze melding is opgepakt en de betrokkenen voelden zich gehoord en gezien.
----	-----	---	---	--

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 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.

### **Klachten uit de interne organisatie**

Naast de klachten en/of verbetersuggesties van klanten zijn er ook vier klachten/verbeterpunten van medewerkers van de interne organisatie binnen gekomen. De meest voorkomende onderwerpen gaan in dit geval over

- a. moeite met bezetting en inval bij ziekte en daardoor werkdruk;
- b. ontoereikende interne communicatie en afspraken worden niet of te laat nagekomen;
- c. facilitaire zaken.

Bovenstaande onderwerpen worden met de directie besproken en er worden afspraken gemaakt over oplossingen.

## **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.

### **2.2.1 Jaarbrief 2022 Geschillencommissie voor de kinderopvang**

Bij de Geschillencommissie voor de kinderopvang zijn in 2022 geen klachten ingediend met betrekking tot de organisatie en/of locaties van de stichting Kinderopvang Friesland. Dit heeft de Geschillencommissie te kennen gegeven in de "Geschilvrij brief" d.d. 13-04-2023.

*... Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren! Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2022 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien...*





### **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.

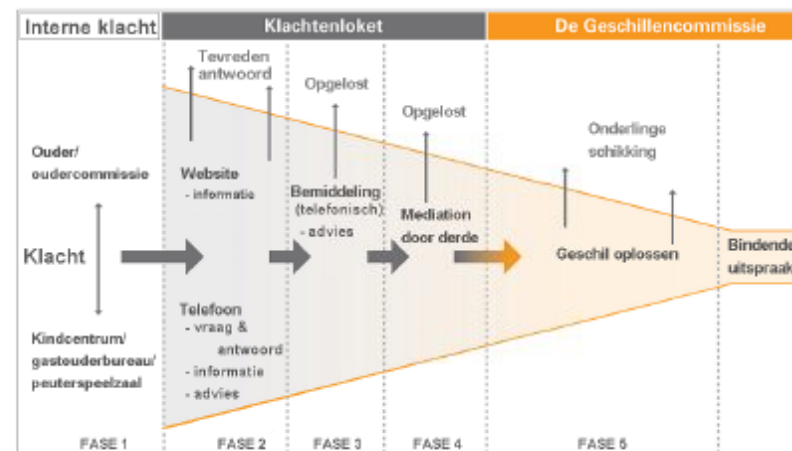
Daarnaast is iedere kinderopvangorganisatie voor externe klachtbehandeling verplicht aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.



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/>