

Als u een klacht heeft..



...dan waarderen wij het zeer als u deze klacht met ons deelt zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets misgaan. Dit kan leiden tot onvrede en soms tot een klacht of geschil.

De eerste stap is contact op te nemen met degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft. Vaak biedt een eerlijk gesprek al de oplossing. Als dat niet tot een bevredigend antwoord of oplossing leidt, richt u zich dan tot de eerstverantwoordelijke binnen de organisatie. Dat kan de vestigingsmanager, de regiomanager, de directie of het bestuur zijn. Bent u niet tevreden met de beslissing die de organisatie heeft genomen dan kunt u de klacht of het geschil voorleggen aan een externe partij, de geschillencommissie of de klachtencommissie.

Kinderdagverblijf Njoy kent een interne klachtenprocedure.

Dat wil zeggen dat iedere klacht volgens interne richtlijnen wordt behandeld. Deze richtlijnen worden hieronder in het kort toegelicht. U kunt mondeling een klacht melden aan iedere medewerker van k. Een mondelinge melding wordt geregistreerd en afgehandeld door degene aan wie de klacht is gemeld. Indien dit niet naar uw tevredenheid is gebeurd kunt u overwegen een schriftelijke klacht in te dienen. Een schriftelijke klacht wordt voorgelegd aan

de vestigingsmanager of aan de directie. Binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging, met daarin een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure. De schriftelijke klacht dient in ieder geval uw eigen naam en adresgegevens te bevatten en, indien van toepassing, de naam van de bij de klacht betrokken personen. In de brief zien wij graag een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en/of gedragingen waarover wordt

geklaagd. Het wordt zeer op prijs gesteld als een voorstel voor een oplossing van de klacht wordt gedaan. Als u het niet eens bent met de afhandeling van de schriftelijke klacht kunt u dit binnen een termijn van zes weken bekend maken bij de directie van Kinderdagverblijf Njoy.

Externe procedure

U kunt ook kiezen voor een externe procedure. Daarvoor heeft u twee mogelijkheden: De klachtencommissie en de landelijke geschillencommissie. Hieronder wordt aangegeven wat de verschillen zijn en op de betreffende websites kunt u meer informatie vinden over de te volgen procedures als u een klacht of een geschil in wilt dienen.

Klachtencommissie

Kinderopvanginstellingen vallen onder de **Wet klachtrechtcliënten zorgsector** en zijn daarmee automatisch aangesloten bij een externe klachtencommissie. Voor Kinderdagverblijf Njoy is dat de **stichtingKlachtencommissie Kinderopvang(sKK)**.

Deze commissie is samen gesteld met onafhankelijke leden uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoedkunde en de kinderopvang zelf. Ouders kunnen met iedere denkbare klacht terecht bij de

klachtencommissie. Voor u zijn aan de behandeling van de klacht door de sKK geen kosten verbonden. **De klachtencommissie geeft een advies, de uitspraak is niet bindend.**

De geschillencommissie

De geschillencommissie valt onder de **Stichting Geschillen Consumentenzaken**. Deze stichting heeft een dertigtal geschillencommissies onder haar beheer variërend van advocatuur tot verhuizingen. De kinderopvang heeft een eigen geschillencommissie en is alleen "toegankelijk voor organisaties zoals Kinderdagverblijf Njoy, die de algemeneleveringsvoorwaarden hanteren. Geschillen die voorgelegd worden aan de geschillencommissie moeten voortkomen uit onenigheid over het al dan niet akomen van de leveringsvoorwaarden. Een belangrijk verschil met de klachtencommissie is dat niet alleen de ouder, maar ook de organisatie een geschil aan kan melden. Er zijn kosten verbonden aan het aanbrengen van een klacht. **De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.**

Voor Informatie en aanleveren van een klacht of een geschil zie achterzijde

Informatie en (digitaal) aanleveren van een klacht:

www.klachtkinderopvang.nl

Ambtelijke secretariaat
Postbus 398
3740 AJ Baarn
tel. 0900-0400034

Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend

Indien u niet tevreden bent met de uitspraak van de
achtencommissie kunt u alsnog naar de geschillencommissie.
Omgekeerd is dat niet mogelijk.

^

Informatie en (digitaal) aanleveren van een geschil:

www.geschillencommissie.nl

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel: 070-310531(
Fax: 070-3658814

heeft u een klacht?
Vertel het ons