



Kinderopvang  
De Hasselbraam

## Klachtenregeling van De Hasselbraam

### *Klachten en het klachtrecht*

Natuurlijk wenst iedereen dat de zorg in de kinderopvang in ieder opzicht naar tevredenheid verloopt. Is er wel een klacht, dan moet de organisatie de ruimte bieden om klachten die ouders/ verzorgers hebben goed te ontvangen en behandelen. Dit is een wettelijke verplichting voor kinderopvangorganisaties (Wet klachtrecht Clienten Zorgsector). Het klachtenreglement van De Hasselbraam is bedoeld om inzicht te geven in de manier waarop binnen de organisatie met klachten wordt omgegaan.

### *U bent ontevreden over de zorg/dienstverlening en dan?*

Wanneer u een klacht heeft, bespreek dit altijd eerst met de direct betrokken leidster. Vaak biedt een open gesprek al voldoende ruimte om misverstanden/ afstemmingsproblemen op te lossen. Komt u er niet samen uit, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de manager van De Hasselbraam (Sonja Hilgenga).

Komen we er samen niet uit dan wordt de klacht in eerste instantie neergelegd bij een interne klachtencommissie. Die bestaat uit een vertegenwoordiger van de oudercommissie, een vertegenwoordiger van de kinderopvang organisatie en een onafhankelijke voorzitter (mag geen verder relatie hebben met De Hasselbraam en/of de oudercommissie). Zij formuleren een advies. U mag ook rechtstreeks zich wenden tot de externe klachtencommissie. Hierover vindt u meer bij het kopje extern uw klacht indienen.

### *De procedure intern*

Na het indienen van een klacht dient de geschillencommissie binnen zes weken na het indienen van de klacht op schrift is ingediend komen tot een oordeel over de klacht. Het oordeel over de klacht komt altijd tot stand nadat beide partijen in de gelegenheid zijn gesteld om hun zienswijzen toe te lichten. De klager en de beklagde mogen zich hierin bij laten staan door derden.

Naast het oordeel kan de commissie schriftelijk mededelen of de commissie bepaalde maatregelen zal nemen en zo ja welke. Er zal bij de te noemen maatregelen een termijn genoemd waarbinnen de maatregel moet worden uitgevoerd. Uitstel van de uitvoering van de getroffen maatregel kan alleen plaatsvinden wanneer er schriftelijk een toelichting plaatsvindt. Er wordt dan meteen een nieuwe termijn vastgesteld.

De klachtencommissie geeft jaarlijks een verslag van de werkzaamheden waarin tenminste staat vermeld:

- 1) De manier waarop de klachtencommissie onder de aandacht is gebracht bij de klanten
- 2) De samenstelling van de commissie
- 3) De mogelijkheden tot het uitvoeren van de werkzaamheden van de klachtencommissie
- 4) Het aantal klachten
- 5) De strekking van de klachten, de beoordelingen van de klachten en de genomen maatregelen na aanleiding van de klachten

### *Extern uw klacht indienen*

Mocht u zich niet kunnen vinden in het advies van de interne klachtencommissie dan kunt u een beroep doen op de geschillencommissie van de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang.

U kunt u ook rechtstreeks wenden tot de geschillencommissie van de brancheorganisatie. De geschillencommissie van de Branchevereniging is onafhankelijk en bevoegd om een geschil te behandelen. Het advies van de commissie is bindend voor onze organisatie. U kunt het reglement van de geschillencommissie kinderopvang opvragen bij de leidsters van De Hasselbraam.

### *Waarover kunt u klagen?*

De geschillencommissie beoordeelt alle geschillen tussen de consument (u als ouders/verzorgers) en de ondernemer voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken.