

## Klachtenverslag 2018



## 1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2018. In dit verslag worden de klachten over 2018 in beeld gebracht met daarbij een vergelijking met andere jaren, aard en (trend)analyse. Het klachtenverslag dient als input voor verbeteringen binnen SKDH. Namen en locaties worden niet genoemd wegens het publieke karakter van dit document.

### Inhoudsopgave

	Pagina
1. Voorwoord	2
2. Publicatie klachtenregeling	3
3. Klachtencommissie (intern)	3
4. Klachtenloket	3
5. Klachtenoverzicht 2012 t/m 2018	4
6. Beknopte samenvatting aard van de klachten	5
7. Klachtenanalyse en trendanalyse	5
8. Bijlagen	7
o Samenvatting klachten 2018	
o Klachtenprocedure	
o Brief Geschillencommissie – overzicht	

## **2 Publicatie Klachtenregeling SKDH**

- De klachtenregeling wordt gecommuniceerd met de ouders via de informatie- en intake map. De informatiemap wordt gestuurd naar ouders die aangeven belangstelling te hebben voor kinderopvang. De intake map wordt uitgedeeld tijdens het intakegesprek.
- Op onze website hebben wij de het informatieboekje met de klachtenregeling en een klachtenformulier gepubliceerd. Op die manier weten ouders waar ze terecht kunnen met hun klacht.
- Medewerkers worden op de hoogte gebracht van de klachtenregeling en –procedure door informatie in de personeelsmap. De personeelsmap wordt uitgereikt op de eerste werkdag.

## **3 Klachtencommissie (intern)**

De klachten worden behandeld door een interne commissie. Afhankelijk van de aard van de klacht en de locatie of de afdeling waarop de klacht betrekking heeft, bestaat die commissie uit een of meerdere van onderstaande medewerkers:

- Directeur-bestuurder
- Regiomanager (RM)
- Teamleider (TL)
- Pedagoog
- Projectmedewerker BSO
- Kwaliteitsfunctionaris
- Manager Planning en Plaatsing (P&P)
- Manager afdeling Financiën
- Hoofd Gastouderbureau

De klachten en de voortgang en wijze van afhandeling worden gecoördineerd door en gerapporteerd aan de medewerker marketing & communicatie.

## **4 Klachtloket**

Het klachtloket heeft over SKDH één officiële klacht van ouders ontvangen. De klacht is behandeld door de Geschillencommissie.

## 5 Klachtenoverzicht 2011 t/m 2017

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	35	11	14	20	10	8	16

Aard klachten	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Administratief of contract	6	2	1	2			3
Interieur en omgeving	4	0					
Gezondheid en Veiligheid	9	0	6	3	3	5	4
Planning en plaatsing	6	3	2	2	2		
Samenvoeging locaties	1	1		1	1		
Reorganisatie	5	1	2	4			
Overig	1		2	6	3	3	2
Vertrek medewerker / wisselende gezichten		1					7
Gastouderbureau				3	1		
Voeding							
Portretrecht, sociale media	1						
Pedagogiek	2	3	1				
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>16</b>

## 6 Beknopte samenvatting aard van de klachten 2018

In 2018 zijn geen klachten ontvangen n.a.v. interieur en omgeving, planning en plaatsing, samenvoeging locaties, reorganisatie, gastouderbureau, voeding, portretrecht/social media en pedagogiek.

De klachten die in de overige categorieën vallen zijn hieronder kort beschreven.

### **Vertrek medewerker / wisselende gezichten**

- Ontevredenheid over invalmedewerkers (2x)
- Bezorgdheid over wisselende gezichten (5x)

### **Administratief / contract**

- Afschaffing margedagen (2x)
- Wijziging in contract m.b.t. opvanguren (1x)

### **Gezondheid en veiligheid**

- Bezorgdheid over grootte en drukte van de groep ten opzichte van wat 1 PM aankan (2x)
- Kind niet opgehaald door BSO-chauffeur (1x)
- Kind blijkt bij thuiskomst verhoging te hebben (1x)

### **Overig**

- Ouder ontstemd door opeenstapeling van praktische zaken die mis zijn gegaan (1x)
- Ouder zegt dat haar kinderen als lastig en vervelend worden 'weggezet' (1x)

## 7 Klachtenanalyse en trendanalyse

In 2018 zijn zestien klachten binnengekomen. Dat is twee maal zoveel als in 2017, zes meer dan in 2016 maar lager dan de 21 klachten die in 2015 zijn ingediend.

### **Vertrek medewerker / wisselende gezichten (zeven klachten)**

Van de zestien klachten hebben zeven betrekking op '*wisselende gezichten*'. In voorgaande jaren zijn klachten betreffende '*wisselende gezichten*' ondergebracht in de categorie '*reorganisatie*'. Aangezien in 2018 geen sprake is van reorganisatie zijn de klachten ondergebracht onder het kopje *vertrek medewerker*, waaraan de term '*wisselende gezichten*' is toegevoegd. SKDH streeft naar zoveel mogelijk 'vaste gezichten' op de groep. Door de toegenomen vraag naar kinderopvang en relatieve krapte op de arbeidsmarkt, zijn roosters niet altijd in te vullen met vaste medewerkers. De klachten zijn met name ontstaan in vakantieperiodes, wanneer vaste medewerkers met verlof zijn en hun diensten worden ingevuld door flexmedewerkers of invalmedewerkers van een andere locatie. In twee gevallen doen ouders hun beklag over het gebrek aan communicatie van een flexmedewerker.

### **Administratief / contract (drie klachten)**

Van de zestien klachten hebben drie betrekking op *administratieve/contractuele* zaken. Met ingang van 2018 is opvang op doordeweekse feestdagen ingevoerd en zijn margedagen afgeschaft. Dit heeft geleid tot klachten van twee ouders, die hierin naar tevredenheid zijn gecompenseerd. Een andere klacht over aanpassing van opvangtijden heeft ertoe geleid dat de ouder de klacht heeft gemeld bij de Geschillencommissie.

### **Gezondheid en veiligheid (vier klachten)**

Van de zestien klachten hebben vier betrekking op *gezondheid en veiligheid*. Dit is een minder dan de vijf in deze categorie in 2017. In geen van de gevallen is sprake van lichamelijk letsel. Van de klachten betreffen alle vier (een gevoel van) een onveilige situatie. Tweemaal veroorzaakt door onduidelijke/miscommunicatie. In de andere twee gevallen vragen ouders zich af of de grootte en drukte van de groep wel te handelen is voor een pedagogisch medewerker.

**Overig (twee klachten)**

Van de zestien klachten zijn er twee ondergebracht in de categorie *overig*. Betreffende klachten sluiten niet duidelijk genoeg aan bij een van de andere categorieën (die vrij specifiek zijn).

In een geval heeft een ouder besloten de opvang voor haar kinderen te beëindigen, nadat een interne traject is gelopen met als doel de moeizame omgang tussen haar kinderen en de pedagogisch medewerker te verbeteren. Ondanks maatregelen waaronder 'coaching on the job' heeft het traject niet kunnen voorkomen dat de ouder de opvang heeft stopgezet.

## 8 Bijlagen

### Korte weergave van de behandeling van de klachten in 2018

Nr.	Betreft	Datum melding	Datum antwoord en toelichting	Status
1	Op vrijdag andere PM'er op de groep i.p.v. vaste kracht. Ouder hoort via-via dat vaste PM'er 'van de groep is gehaald'.	9 februari 2018	<b>12 februari:</b> TL heeft contact opgenomen met ouder en legt uit dat vaste PM'er niet meer op vrijdag werkt i.v.m. maximaal aantal contracturen. Ouder begrijpt de situatie nu.	Afgehandeld
2	Wisseling pm'ers. Vaste gezicht waar ouder en kind aan gewend zijn, is naar een andere locatie. Ouder zegt dat er elke week een andere pm'er staat en vindt dat niet prettig.	14 februari 2018	<b>14 februari:</b> TL heeft gesprek met ouder waarin deze haar klacht kenbaar maakte. TL licht toe dat de organisatie hard op zoek is naar een nieuwe vaste PM'er. <b>28 februari:</b> TL neemt contact op met ouder om te melden dat nieuwe vaste PM is aangenomen. Ouder is nu tevreden.	Afgehandeld
3	Afschaffing margedagen i.v.m. invoering openstelling doordeweekse feestdagen. Ouders hebben geen behoefte aan feestdagenopvang. Margedagen zijn nu niet meer in te zetten voor studiedagen van lagere school en dat kost dus extra.	21 februari 2018	<b>26 februari:</b> TL heeft ouders gebeld en toegelicht dat openstelling feestdagen én behoud margedagen niet haalbaar is. Als extra service kan ouder nu i.p.v. 5x gewoon ruilen ook 5 feestdagen ruilen binnen de 2 weken termijn (flexibele opvang). Ouders waardeerden dat ze gehoord zijn en leken voor nu tevreden.	Afgehandeld
4	Wisseling pm'ers. Vaste PM'er is met zwangerschapsverlof. Ouder vraagt zich af wie er nu komt. Ziet teveel verschillende gezichten.	21 februari 2018	<b>21 februari:</b> TL heeft contact opgenomen met ouder en gemeld dat nieuwe PM'er is aangenomen ter vervanging tijdens zwangerschapsverlof. Ouder leek nu tevreden.	Afgehandeld
5	Wisseling pm'ers. Ouder heeft horen zeggen dat alle pm'ers op de locatie worden verplaatst. Is bezorgd dat het vertrek van bekende/vaste gezichten tot onrust leidt en dat de kinderen weer moeten wennen.	26 februari 2018	<b>26 februari:</b> RM heeft contact opgenomen met ouder, telefonisch uitleg gegeven en op een later moment nogmaals tijdens een persoonlijke afspraak. In week 10 zijn ouders geïnformeerd over personeels-wisselingen.	Afgehandeld

Nr.	Betreft	Datum melding	Datum antwoord en toelichting	Status
6	Afschaffing margedagen, compensatie in de vorm van extra ruildagen heeft zij niets aan omdat ze vijf dagen in de week opvang afneemt.	24 februari 2018	<b>Februari/maart:</b> TL heeft meermaals geprobeerd de ouder te bellen en voice-mails achtergelaten. Ouder heeft niet meer teruggebeld.	Afgehandeld
7	Ouder is ontevreden n.a.v. opeenstapeling van zaken die zijn misgegaan, overweegt kind van KDV te halen en wil opvang Koningsdag niet betalen. 1. Zoon van 2 was zonder bijzijn van PM met nog een kind aan het knippen. 2. Verf aan kleding zonder dat de PM dit hadden gemeld aan de ouder. 3. Kind wordt niet goed geveegd bij toiletbezoek. 3. Moeder werd avond voor Koningsdag gebeld dat opvang zou plaatsvinden in DH met onbekende PM.	7 mei 2018	<b>8 mei:</b> RM heeft contact opgenomen met ouder en uitgelegd dat opvang op Koningsdag niet van de rekening afgehaald kan worden maar dat haar ter compensatie een ruildag wordt aangeboden. Ouder was opgelucht dat ze het kwijt kon en was tevreden over het gesprek en de toezegging van de ruildag. TL bespreekt opmerkingen van de ouder met PM.	Afgehandeld
8	Ouder niet tevreden met vervanging vaste medewerker. Invalmedewerker droeg geen werkkleding en was daarom niet herkenbaar. Ouder heeft kind zonder overdracht mee naar huis genomen. Invaller geeft geen terugkoppeling over verloop van de dag.	30 mei 2018	<b>4 juni:</b> TL heeft ouder gebeld voor toelichting van de klacht. Moeder vindt dat er veel onbekende gezichten staan. TL geeft aan dat de vacature voor een vaste kracht per 1 juni is ingevuld. Moeder was blij dit te horen. Inval die geen werkkleding droeg is daar op aangesproken in overleg met personeelszaken en het Flexbureau. <b>8 juni:</b> TL heeft ondernomen acties aan ouder teruggekoppeld. Ouder is blij dat het serieus is opgepakt dat er weer een vaste PM is.	Afgehandeld



Nr.	Betreft	Datum melding	Datum antwoord en toelichting	Status
9	Veel wisselende gezichten in de zomerperiode. Invalmedewerker maakt ongeïnteresseerde en passieve indruk en lijkt werk niet aan te kunnen. Ouder overweegt in zomer geen gebruik meer te maken van de opvang.	26 september 2018	<b>1 oktober:</b> TL heeft contact opgenomen met de ouder en de klacht bij het Flexbureau aangekaart. TL laat de ouder weten dat het Flexbureau zoveel mogelijk dezelfde invallers inzet. Vakanties van vaste medewerkers kan ouder nu zien op een briefje dat op de deur hangt. Ouder was hier blij mee.	Afgehandeld
10	Ouder geeft aan dat haar kinderen worden 'weggezet als lastig en vervelend'. Zegt opvang op.	28 september 2018	<b>28 september:</b> Opzegging nadat intern traject (coaching on the job, gesprekken e.d.) is gelopen om de moeizame omgang van kinderen en pedagogisch medewerker te verbeteren.	Afgehandeld
11	Kind heeft moeite met afscheid. Vaste medewerker is er niet meer. Kind kan door wisselende gezichten moeilijk met een PM een band opbouwen.	6 november 2018	<b>12 november:</b> TL heeft moeder gebeld en laten weten dat in week 47 een nieuwe vaste kracht begint. In de kindgegevensmap wordt opgenomen dat moeder 5 à 10 minuten op de groep blijft voordat ze afscheid neemt. Ouder hoopt op stabiliteit en rust. TL geeft aan dit ook hoopt te bereiken met de nieuwe vaste medewerker.	Afgehandeld
12	Kind niet opgehaald door BSO-chauffeur.	5 december 2018	<b>5 december:</b> Coördinator BSO-vervoer heeft contact opgenomen met ouder. P&P heeft plaatsing aangepast maar is vergeten aan coördinator door te geven dat het kind m.i.v. 1 december ook op woensdag komt. De gemiste opvangdag wordt uit de factuur gehaald.	Afgehandeld
13	Kind blijkt bij thuiskomst verhoging te hebben. PM geeft aan dat oorthermometer stuk is en dat een nieuwe is aangevraagd maar nog niet binnen is.	6 december 2018	<b>10 december:</b> TL heeft ouder gemaaild, excuses gemaakt en situatie uitgelegd. Er waren wel nieuwe oorthermometers maar niet het juiste hoesje. Daardoor kon niet de juiste temperatuur worden gemeten. De juiste hoesjes zijn inmiddels binnen.	Afgehandeld

Nr.	Betreft	Datum melding	Datum antwoord en toelichting	Status
14	Eén pm'er op de groep van – naar schatting van de ouder – acht jonge kinderen. Ouder is bezorgd over veiligheid en individuele aandacht voor de kinderen en werkbaarheid voor de pm'er.	6 december 2018	<b>7 december:</b> TL heeft contact opgenomen met ouder. Tijdelijk wordt een tweede PM op de groep gezet. Ouder was erg blij dat er direct actie is ondernomen.	Afgehandeld
15	Ouder vindt dat er naast de pm op donderdag nog iemand moet staan, omdat de groep te druk is om alleen te kunnen draaien.	6 december 2018	<b>7 december:</b> TL heeft contact opgenomen met ouder en heeft goed gesprek gehad. Ouder wilde gewoon haar betrokkenheid uiten. Tijdelijk wordt een tweede PM op de groep gezet. PM'ers gaan samen kijken wat de kinderen nodig hebben om de dag toch door te kunnen komen in je eentje met 8 kinderen. Als zij dit op de rit hebben dan gaan we opnieuw kijken of het nodig is dat er 2 pm'ers zijn.	Afgehandeld
16	Contract; opvanguren. Ouder niet eens met hogere kosten ten gevolge van gewijzigde opvangtijden BSO.	29 november 2018 schriftelijk gemeld bij SKDH.  21 december 2018 gemeld bij Geschillencommissie.	<b>November/december</b> Interne klachtenprocedure: RM en Financieel Manager hebben regelmatig telefonisch contact en mailcontact gehad met de ouder, om tot overeenstemming te komen. Dit is niet gelukt wat heeft geleid tot een melding van de klacht bij de Geschillencommissie.  <b>20 maart 2019 (uitspraak Geschillencommissie)</b> Voor 2018 geldt betaling tot eindtijd 17.30 uur zoals dat is vastgelegd in het contract van 2017. Voor 2019 heeft ouder contract ondertekend met nieuwe eindtijd (18.00 uur) en betaling daarvan. SKDH betaalt het klachtengeld.	Afgehandeld

## **Klachtenbrochure SKDH**

### **Wat te doen als u niet tevreden bent**

#### **Inleiding**

De medewerkers van de Stichting Kinderopvang Den Helder (SKDH) streven ernaar hun werk zo goed mogelijk te doen. Desondanks is het mogelijk dat u niet helemaal tevreden bent, of dat er iets gebeurt dat u als onjuist of onterecht ervaart. U kunt dan een klacht indienen.

SKDH vindt het belangrijk uw klacht te horen. Wij kunnen dan samen met u een eventuele oplossing voor uw klacht zoeken. Uw klacht kan voor ons aanleiding zijn bepaalde zaken nader te bekijken of eventueel het beleid bij te stellen.

In deze brochure kunt u lezen hoe u uw klacht bij ons kenbaar kunt maken en de wijze waarop wij met uw klacht omgaan (interne klachtenregeling). Ook is toegelicht wanneer en hoe u uw klacht aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen kunt voorleggen (externe klachtenregeling).

#### **Het indienen van een klacht – interne klachtenregeling**

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren, kan het altijd voorkomen dat u een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen. U benadert diegene die naar uw mening de klacht heeft veroorzaakt of ervoor verantwoordelijk is. Dit maakt het mogelijk om direct een oplossing te zoeken of om een eventueel misverstand recht te zetten. Uit onze ervaring blijkt dat een dergelijk gesprek vaak onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen. Ook kunt u de regiomanager van de betreffende locatie benaderen.

Na ontvangst van uw klacht bij de directie nemen wij u klacht op de volgende wijze in behandeling:

- U krijgt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst toegestuurd.
- Intern wordt uw klacht met passende zorgvuldigheid onderzocht.
- De directie of betreffende leidinggevende zal vervolgens binnen 4 weken contact met u opnemen om de voortgang verder te bespreken en u zal binnen deze periode zoveel mogelijk op de hoogte gehouden worden van de voortgang van de behandeling van uw klacht.
- U zult een schriftelijke en met redenen omkleed oordeel met eventuele maatregelen en concrete termijnen op uw klacht ontvangen (per post of per mail).
- Wij streven ernaar uw klacht op korte termijn af te handelen. Afhankelijk van de klacht kan dit variëren van 2 tot maximaal 6 weken.

Als u vindt dat uw klacht niet voldoende is behandeld, dan kunt u ook bij de directie uw klacht kenbaar maken door gebruik te maken van het klachtenformulier. Dit formulier vindt u op de website. U kunt het formulier ook opvragen op de locatie of via het Bureau Bestuur en Ondersteuning, telefoonnummer 0223-614202.

#### **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen – externe klachtenregeling**

SKDH is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Ouders/verzorgers en oudercommissies kunnen voor informatie en advies over klachten terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket is verbonden aan de Geschillencommissie.

#### **Klachtenloket**

Bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Kan via die weg geen oplossing worden bereikt, dan kan de ouder/verzorger of oudercommissie de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil. Het (digitale) formulier hiervoor vindt u op de website van het Klachtenloket onder het menu 'klacht melden'.

**Geschillencommissie**

Het staat vrij voor ouder/verzorgers om een geschil in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Ouders/verzorgers kunnen als reden hebben om een geschil in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- de kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- de ouders/verzorgers en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- de kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.
- in redelijkheid niet van ouders/verzorgers kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders/verzorgers bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben.

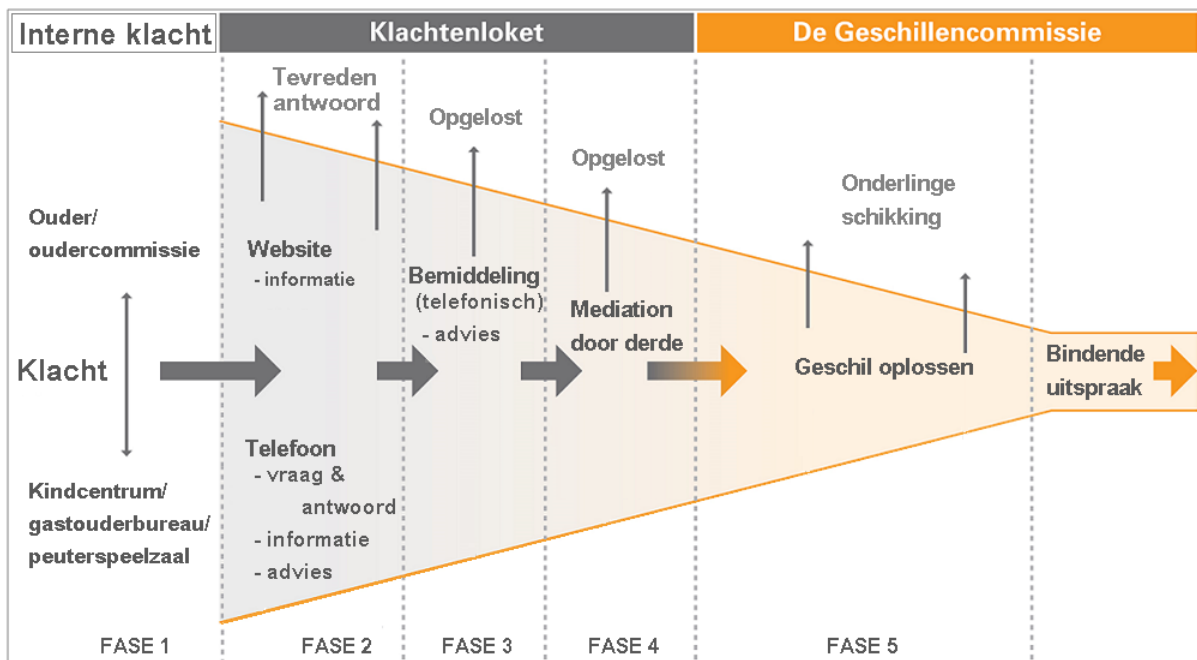
**Oudercommissie**

Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

**Brochure Klachtenloket Kinderopvang**

In figuur 1 (zie hieronder) is schematisch weergegeven welke stappen u kunt nemen indien u uw klacht wilt voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket (*bron*: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/over-het-klachtenloket](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/over-het-klachtenloket)). Meer informatie vindt u in de brochure van het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/brochure](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/brochure))



*Fig. 1 – schematische weergave werkwijze Klachtenloket Kinderopvang en De Geschillencommissie  
NB: In principe doorloopt u deze 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 duurt maximaal 6 weken (interne klachtenregeling SKDH)

Fases 2 t/m 5 hebben geen vaststaande duur maar u kunt onderstaande vuistregels hanteren:

- Fase 2 duurt 1 à 2 dagen
- Fase 3 en 4 kunnen samen 1 dag tot ca. een week duren
- Fase 5 kan een maand of langer duren en is afhankelijk van wanneer de Geschillencommissie het geschil behandelt. Binnen een maand na de zitting ontvangt u van de commissie een bindende uitspraak.

ONTVANGEN 28 FEB 2019			
Brief nr.:		Aan:	
Actie:			
Copie:			



de geschillencommissie

Stichting Kinderopvang Den Helder  
Postbus 6022  
1780KA Den Helder

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 45, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
F 070 - 365 88 14

Den Haag, 27 februari 2019

Betreft: Geschillenoverzicht 2018

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In uw klachtenverslag moet u opnemen hoeveel geschillen er in 2018 tegen (vestigingen van) uw organisatie zijn ingediend en wat het onderwerp van deze geschillen was. Deze informatie vindt u hieronder.

Tegen u als houder en/of uw vestigingen is in 2018 één geschil ingediend.

Onderwerp van het geschil: contract, opvanguren

#### Wat is een geschil?

Onder een geschil verstaan wij:

- een door een consument (ouder) of oudercommissie aan De Geschillencommissie voorgelegde klacht;
- een klacht waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie en waarbij de indiener van de klacht voldeed aan de formele eisen die De Geschillencommissie stelt om een klacht in behandeling te nemen.

#### Vragen?

Heeft u vragen dan kunt u contact opnemen met ons via telefoonnummer **070 – 310 53 10**.

Ps. Indien u andere vestigingen heeft die geschilvrij waren in 2018 dan ontvangt u uiterlijk in mei het certificaat hiervoor.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang