

Klachtenverslag 2022



1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenverslag 2022. In dit verslag worden de klachten over 2022 in beeld gebracht met daarbij een vergelijking met andere jaren, aard en (trend)analyse. Het klachtenverslag dient als input voor verbeteringen binnen SKDH. Namen worden niet genoemd wegens het publieke karakter van dit document.

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Voorwoord	2
2. Publicatie klachtenregeling	3
3. Klachten (intern)	3
4. Klachtenloket	3
5. Klachtenoverzicht 2014 t/m 2022	4
6. Beknopte samenvatting aard van de klachten	5
7. Klachtenanalyse en trendanalyse	5
8. Bijlagen	
o Samenvatting klachten 2022	7
o Klachtenprocedure	14
o Geschilvrij-brief Geschillencommissie	16

2 Publicatie Klachtenregeling SKDH

- De klachtenregeling wordt gecommuniceerd met de ouders via de informatie- en intake map en het ouderportaal. De informatiemap wordt gestuurd naar ouders die aangeven belangstelling te hebben voor kinderopvang. De intake map wordt uitgedeeld tijdens het intakegesprek.
- Op de website van SKDH staat 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 Klachten (intern)

De klachten worden in eerste instantie behandeld door de verantwoordelijke teamleider of andere medewerker van SKDH. De klachten en de voortgang en wijze van afhandeling worden gecoördineerd door en gerapporteerd aan de medewerker marketing en communicatie d.m.v. het formulier *voortgang klachten*. Na afronding van de klacht wordt het formulier ondertekend door de eerstverantwoordelijke en de verantwoordelijke manager. Zie verder de Klachtenprocedure SKDH.

4 Klachtenloket

Het Klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang is in opdracht van het ministerie van SZW en in nauwe samenspraak met veldpartijen, te weten voor de ouders: BOinK en voor de houders: Branchevereniging Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de BMK (Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang) ontwikkeld en ingericht. Het is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) in Den Haag.

Het klachtenloket heeft over SKDH in 2022 geen officiële klacht van ouders ontvangen.

5 Klachtenoverzicht 2014 t/m 2022

Jaar	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	14	20	10	8	16	9	15	34	37

Aard klachten	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Administratief of contract	1	2			3	1	1	4	
Interieur en omgeving									6
Gezondheid en Veiligheid	6	3	3	5	4	5	3	7	7
Planning en plaatsing	2	2	2				4	6	3
Samenvoeging locaties		1	1					1	
Reorganisatie	2	4							
Overig	2	6	3	3	2	1	3	15	13
Vertrek medewerker / wisselende gezichten					7		3		
Gastouderbureau		3	1						2
Voeding									
Verzorging									6
Portretrecht, sociale media							1		
Pedagogiek	1					2		1	
Totaal	14	21	10	8	16	9	15	34	37

6 Beknopte samenvatting aard van de klachten 2022

In 2022 zijn geen klachten ontvangen n.a.v. administratief/contract, reorganisatie, portretrecht/sociale media, pedagogiek.

De categorie 'Verzorging' is toegevoegd als aparte categorie (zie vorige pagina).

Een aantal ouders had een klacht over meerdere onderwerpen. Deze zijn meegeteld in de categorie *Overig*.

Interieur en omgeving (6x)

- Verwarming locatie (5x)
- Vuilcontainers (1x)

Gezondheid en veiligheid (7x)

- Toezicht op aan-/afwezigheid kind (4x)
- Gedrag andere kinderen (2x)
- Koorts niet meteen gemeld (1x)

Planning en plaatsing (3x)

- Wijziging/intrekken reservering (2x)
- Kind komt op wachtlijst (1x)

Gastouderbureau (2x)

- Klacht omwonende m.b.t. geluidsoverlast partner van gastouder (1x)
- Gastouder nog niet wakker (1x)

Verzorging (6x)

- Verschoning luier (3x)
- PM geeft baby een kus, ouder wil dat niet (1x)
- Kind wordt te slapen gelegd, ouder wil dat niet (1x)
- Bij overdracht niet gemeld dat kind nog moest eten (1x)

Overig (13x)

- Meerdere onderwerpen (4x)
- Communicatie – inhoudelijk of m.b.t. duidelijkheid, tijdigheid of de toon (8x)
- Vervoer naar tijdelijke locatie (1x)

7 Klachtenanalyse en trendanalyse

In 2022 zijn 37 klachten binnengekomen. Dat zijn er 3 meer dan in 2021 (+8,8%).

De toename t.o.v. 2021 is het hoogst in de categorieën *interieur & omgeving (+6)* en *verzorging (nieuw) (+6)*.

Daarbij dient rekening te worden gehouden met:

- Het aantal kinderen is in 2022 gestegen met 138 (+6,3%);
- Personeelskrapte: soms was locaties samenvoegen noodzakelijk om kinderen opvang te kunnen bieden;

Interieur en omgeving

Van de 37 klachten hebben er 6 betrekking op interieur en omgeving.

Dit zijn er 6 meer dan in 2021. Eén daarvan is een klacht van een buurtbewoner. De andere 5 klachten gaan alle over hetzelfde probleem (verwarming) op één locatie, die ook op dezelfde dag zijn ingediend.

Gezondheid en veiligheid

Van de 37 klachten hebben 7 betrekking op (zorgen over) *gezondheid en veiligheid*.

Dit aantal is gelijk aan 2021.

Planning en plaatsing

Van de 37 klachten hebben 3 betrekking op *planning en plaatsing*.

Dit zijn er 3 minder dan in 2021.

Gastouderbureau

Van de 37 klachten vallen 2 onder het *gastouderbureau (GOB NH)*. Het betreft klachten van omwonenden over 2 gastouders die bij het GOB NH en bij andere gastouderbureaus staan ingeschreven.

Verzorging

Van de 37 klachten hebben 6 betrekking op *verzorging*. Deze categorie is ter verduidelijking specifiek toegevoegd, zodat deze klachten niet onder 'Overig' of 'Gezondheid en veiligheid' vallen.

Overig

Van de 37 klachten zijn er 13 ondergebracht in de categorie *overig*.

Dit zijn er 2 minder dan in 2021. Een aantal ouders heeft een klacht ingediend over meerdere onderwerpen. Deze zijn daarom niet in één van de andere categorieën onder te brengen.

8 Bijlagen

Korte weergave van de klachten in 2022

PM = pedagogisch medewerker(s) ; TL = teamleider

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
1	Overig; communicatie	11-01-2022	144257853	PM maakt tegenover kind een opmerking m.b.t. coronavaccinatie. Teamleider (TL) neemt contact op met ouder, wat deze op prijs stelt. TL geeft aan dat wij als organisatie geen stelling nemen in al dan niet vaccineren, wat de ouder gerust stelt. Gesprek wordt positief afgesloten.	Afgehandeld
2	Gezondheid en veiligheid	14-01-2022	223892786	Afwezigheid kind niet/laat opgemerkt. TL heeft met de pedagogisch medewerkers (PM) afspraken gemaakt dat aan-/afwezigheid direct wordt gecontroleerd. Bij onverwachte afwezigheid bellen PM de leerkracht en ouder. Ouder is op de hoogte en tevreden over de afhandeling.	Afgehandeld
3	Overig; communicatie	07-02-2022	832965972	Onprettige toon waarop aan ouder wordt gemeld dat kind moet worden opgehaald i.v.m. coronabeleid. TL heeft contact opgenomen met de ouder en de klacht besproken. Gesprek is goed verlopen.	Afgehandeld
4	Overig; communicatie	09-02-2022	124797726	Ouder geeft aan dat haar kind onnodig streng is toegesproken. TL heeft contact opgenomen met de ouder en situatie besproken. Tevens afspraken over het haalmoment gemaakt i.v.m. overdracht. Dit ook besproken met pedagogisch medewerkers.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
5	Gastouderbureau	10-03-2022	793918133	Gastouder nog niet wakker als ouder kind komt brengen. Ouder en gastouder hebben de klacht besproken. Gastouderbureau heeft hierin bemiddeld.	Afgehandeld
6	Overig; communicatie	14-03-2022	259862526	Kind blijkt nog niet geheel zindelijk tijdens BSO-tijd. TL heeft een goed gesprek met de ouder gehad, over wat haalbaar is in BSO-omgeving, in belang van het kind.	Afgehandeld
7	Gezondheid en veiligheid	08-04-2022	567647973	PM merken niet op dat kind door tussendeur is geglipt. Assistent-TL heeft met beide groepen besproken dat in de ochtend de peuterdeur op slot gaat en alleen de kinderen worden ontvangen bij de babydeur.	Afgehandeld
8	Verzorging	19-04-2022	196966280	Kind niet op tijd verschoond (kleding gewisseld). TL heeft ouders uitgelegd dat wisselen van kleding nodig was door morsen bij zelfstandig drinken, niet vanwege doorlekken luier.	Afgehandeld
9	Interieur en omgeving	18-05-2022	832965972 101194274	Volle vuilnisbakken en deze worden erg vroeg buiten gezet. Grotere container is geregeld en tijdstip buitenzetten besproken met team. TL heeft betreffende buurtbewoner hiervan op de hoogte gesteld. Deze heeft aangegeven hier content mee te zijn.	Afgehandeld
10	Overig; communicatie	19-05-2022	179599756	Op laatste moment wordt gecommuniceerd dat de VSO blijvend wordt samengevoegd. TL heeft contact opgenomen met de ouder en klacht besproken. Toegelicht dat blijvend samenvoegen noodzakelijk is i.v.m. personeelskrapte. Ouder geeft aan hier begrip voor te hebben.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
11	Overig; communicatie	09-05-2022	906592586	Ouder is laat door overmacht en krijgt formulier onder de neus zonder verdere toelichting. TL heeft excuses gemaakt en toelichting gegeven over extra kosten die gemaakt worden als medewerkers langer moeten blijven.	Afgehandeld
12	Gastouderbureau	17-05-2022	793918133	Partner van gastouder schreeuwt tegen gastkinderen. Afspraken met gastouder gemaakt over aan-/afwezigheid partner.	Afgehandeld
13	Overig; communicatie	02-06-2022	Plaatsing/BBO	Kind komt op wachtlijst. Ouder had dit van tevoren willen weten. Regiomanager heeft contact opgenomen met de ouder en toegelicht dat P&P of teamleider direct aangeven dat er op een bepaalde locatie geen plek is en er een wachtlijst is. Een andere locatie zonder wachtlijst wordt dan aangeboden en als daar interesse voor is een afspraak gemaakt voor een rondleiding.	Afgehandeld
14	Verzorging	08-06-2022	279509662	PM geeft baby een kus. Assistent-TL heeft dit besproken met betreffende PM en de ouder. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Afgehandeld
15	Verzorging	10-06-2022	307416641	Kind wordt op bed gelegd. Ouder wil dit niet. TL heeft contact opgenomen met ouder en toegelicht dat het kind soms zo onrustig/moe is dat de PM het kind wel op bed/stretchers leggen. PM zullen het voortaan melden als dit is gebeurd. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Afgehandeld
16	Gezondheid en veiligheid	16-06-2022	167004402	Kind staat voortijdig buiten te wachten zonder toezicht (ophaalmoment). TL heeft meermaals geprobeerd contact te krijgen met de ouder. Ouder reageert niet.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
17	Verzorging	22-06-2022	101194274	Kind niet verschoond. TL en assistent-TL hebben goed gesprek gehad met de ouder. Mogelijkheden zijn besproken, ook met de PM. Afgesproken is dat dat ouder direct contact opneemt met TL en/of assistent-TL als hij ergens tegenaan loopt. Ouder is hier blij mee.	Afgehandeld
18	Overig; communicatie	24-06-2022	282456399	Ouder niet op de hoogte dat studiedagopvang op een andere locatie was. TL heeft contact opgenomen met de ouder. Ouder was vergeten kind aan te melden. Afspraak met PM dat direct contact wordt opgenomen met ouder als de kinderen zich melden op de verkeerde locatie.	Afgehandeld
19	Gezondheid en veiligheid	25-07-2022	104631053	Ongewenst gedrag kind naar andere kinderen. Gedrag is door TL, PM en afdeling pedagogiek besproken met ouders van betreffende kinderen.	Afgehandeld
20	Overig; divers	12-08-2022	614416073	Ouder wordt regelmatig gebeld om kind eerder op te halen; zou graag meer info in ouderapp willen over hoe het gaat; wisselende gezichten. Assistent-TL en mentor van het kind hebben een goed gesprek gehad met de ouder. Afgesproken dat ouder contact opneemt met assistent-TL en/of mentor wanneer ouder ergens tegen aanloopt.	Afgehandeld
21	Overig; communicatie	12-08-2022	204262859	Communicatie rondom warmtemaatregelen laat en onduidelijk. TL heeft contact opgenomen met de ouder. Betreffend bericht van de locatie was inderdaad verwarrend. Er is een duidelijker bericht nagestuurd. Ouder is gerustgesteld.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
22	Overig	28-08-2022	277244158	Vervoer naar tijdelijke locatie verloopt rommelig. TL heeft contact opgenomen met de ouder en klacht besproken. Gesprek is goed verlopen.	Afgehandeld
23	Overig; divers	12-09-2022	259862526	Communicatie met specifieke PM verloopt moeilijk volgens ouder. Tevens klacht over meenemen eigen broodbeleg. TL heeft contact opgenomen met de ouder en klachten besproken. Toegelicht dat eerder brengen dan de tijd die in het contract staat niet kan, o.a. i.v.m. wet- en regelgeving toezichthouder en verzekering. Tevens zijn afspraken over pakketprijs VSO en meenemen eigen broodbeleg verduidelijkt.	Afgehandeld
24	Gezondheid en veiligheid	12-09-2022	166681003	Ouders niet direct geïnformeerd dat kind aan aandacht ontsnapt was. TL heeft contact opgenomen met de ouders. Situatie is met PM doorgesproken. Maatregelen zijn getroffen: extra hek geplaatst en hekken worden dagelijks gecontroleerd.	Afgehandeld
25	Gezondheid en veiligheid	20-09-2022	832965972	Baby in gezicht gebeten door ander kind. PM hebben ouder niet direct gebeld. TL heeft gesprek gehad met de ouder. Afsproken met PM en ouder dat wanneer er iets is, de PM de ouder bellen. Ouder was tevreden.	Afgehandeld
26	Verzorging	21-09-2022	132638599	Zand in romper en luier baby. PM hebben excuses aangeboden. Ouders geven aan te willen dat kind zoveel mogelijk uit de zandbak wordt gehouden. TL en PM hebben hier afspraken over gemaakt.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
27	Overig; divers	05-10-2022	124797726	Ouder mist communicatie/foto's via ouderapp. Geen info over activiteiten, thema's. Wisselende gezichten. Klachten zijn serieus genomen en meermaals besproken met de ouder. Ouder heeft uiteindelijk besloten om het kind van de BSO af te halen.	Afgehandeld
28	Gezondheid en veiligheid	19-10-2022	259862526	Bij thuiskomst blijkt kind koortsig te zijn. Ouders zijn niet gebeld. TL heeft contact opgenomen met de ouder. Toegelicht dat het pas richting einde dag/ophaalmoment moet zijn ontstaan. Afsluiting telefonisch contact ging goed, ouder gerustgesteld en afgesproken dat PM bellen zodra er ook maar iets is.	Afgehandeld
29	Plaatsing	15-11-2022	Plaatsing/BBO	Toegezegde dag ingetrokken vanwege planningsfout. TL en medewerker plaatsing hebben contact opgenomen met de ouder en excuses gemaakt. Alternatieve oplossing is aangeboden.	Afgehandeld
30	Plaatsing	17-11-2022	Plaatsing/BBO	Reservering VSO zonder overleg verwijderd. TL en regiomanager hebben de ouder beide gesproken en toegelicht dat bij opzeggen contract een kind opnieuw moet worden aangemeld en dus mogelijk op wachtlijst komt.	Afgehandeld
31	Verzorging	29-11-2022	204262859	Bij overdracht niet gemeld dat kind nog moest eten. TL heeft contact opgenomen met de ouder. Afspraken gemaakt over noteren belangrijke info in ouderapp. Ouder was tevreden over het contact en de oplossing.	Afgehandeld
32	Interieur en omgeving	19-12-2022	614416073	Verwarming werkt niet. Assistent-TL neemt contact op en geeft aan dat monteurs langskomen. Regiomanager informeert ouders nadat de monteur is geweest.	Afgehandeld

Nr.	Onderwerp klacht	Datum melding	LRK / afdeling	Klacht en toelichting afhandeling	Status
33	Interieur en omgeving	19-12-2022	614416073	Verwarming werkt niet. Assistent-TL neemt contact op en geeft aan dat monteurs langskomen. Regiomanager informeert ouders nadat de monteur is geweest.	Afgehandeld
34	Interieur en omgeving	19-12-2022	614416073	Verwarming werkt niet. Assistent-TL neemt contact op en geeft aan dat monteurs langskomen. Regiomanager informeert ouders nadat de monteur is geweest.	Afgehandeld
35	Interieur en omgeving	19-12-2022	614416073	Verwarming werkt niet. Assistent-TL neemt contact op en geeft aan dat monteurs langskomen. Regiomanager informeert ouders nadat de monteur is geweest.	Afgehandeld
36	Interieur en omgeving	19-12-2022	614416073	Verwarming werkt niet. Assistent-TL neemt contact op en geeft aan dat monteurs langskomen. Regiomanager informeert ouders nadat de monteur is geweest.	Afgehandeld
37	Overig; divers	20-12-2022	567647973	Broek kind zit binnenstebuiten bij ophalen. Mailcontact hierover met groep verloopt niet naar wens. Klacht is met de groep en de ouder besproken.	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) 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). Meer informatie vindt u in de brochure van het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl/over-ons/brochure)

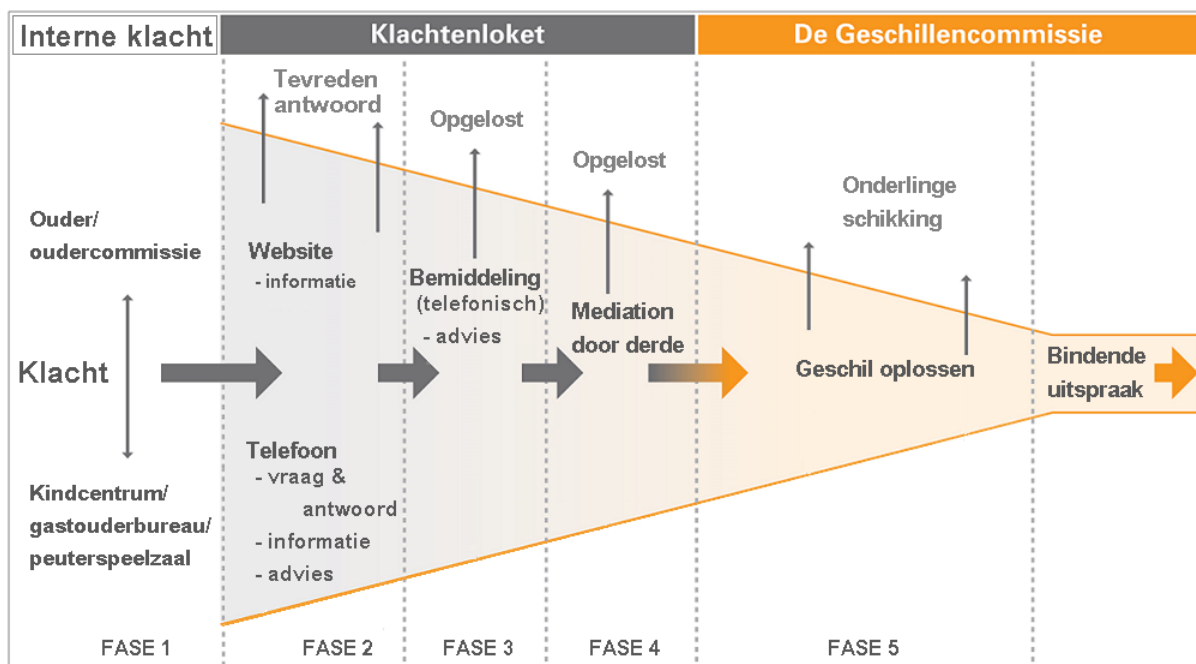


Fig. 1 – schematische weergave werkwijze Klachtenloket Kinderopvang en De Geschillencommissie
NB: In principe doorloopt u deze fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

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.



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Stichting Kinderopvang Den Helder
Korvetstraat 67
1784 MP Den Helder

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

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.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

