

# Jaaroverzicht klachten Spelenderwijs 2023

## Interne klachtenprocedure

Indien een ouder ontevreden is over de dienstverlening van de organisatie, kan deze de klacht bespreken met een medewerker van Spelenderwijs. Deze probeert samen met de ouder tot een goede oplossing te komen. Indien dit niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kan de klacht worden besproken met het locatiehoofd/de leidinggevende van de afdeling. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## Indienen klacht

Wij verzoeken ouders een klacht schriftelijk in te dienen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

De locatiemanager/leidinggevende van de afdeling bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. Hiervan wordt de ouder op de hoogte gesteld. De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De ingediende klachten worden met de oudercommissie van de locatie besproken.

## Externe klachtenprocedure

Indien een ouder ontevreden is over de beslissing die Spelenderwijs inzake de ingediende klacht heeft genomen, kan de ouder informatie, advies en mediation aanvragen bij Klachtloket Kinderopvang: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) (tel: 0900-1877, postbus 96802, 2509 JE Den Haag) of de klacht aanmelden bij de Geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (tel: 070-310 53 10, Postbus 90600 2509 LP Den Haag). Deze brengt bindend advies uit.

## Klachtenloket Kinderopvang

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

## Geschillencommissie

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissie voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOINK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland gezamenlijk.

## Informereren ouders

Ouders worden geïnformeerd over de klachtafhandeling bij Spelenderwijs via de website, het informatieboekje voor ouders, tijdens het plaatsingsgesprek en via posters op de locatie.

## Klachtenverslag

Spelenderwijs stelt jaarlijks een klachtenverslag op. Dit verslag wordt besproken met de Centrale oudercommissie en toegezonden aan de GGD. Hierin worden de klachten weergegeven die in 2023 via de interne klachtenregeling zijn ingediend alsook een beknopte beschrijving van de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld.

## Klachten 2023

Spelenderwijs was in 2023 geschilvrij; er werden geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.