

Klachtenregeling

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren, kan het altijd voorkomen dat een medewerker, ouder of oudercommissie 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. De klacht kan mondeling of schriftelijk bij de directeur worden ingediend. De klachten handelen wij serieus en in vertrouwen af. Mocht u het prettiger vinden rechtstreeks contact te hebben met het Klachtenloket Kinderopvang staat dat u vrij.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht via de interne klachtenprocedure, dan kunt u uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke [Klachtenloket Kinderopvang \(gratis dienst\)](#). Een medewerker van het Klachtenloket zal uw klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen (zie ook ons pedagogisch beleidsplan).

Contactinformatie Klachtenloket Kinderopvang

Telefoon: 0900-1877

maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur

Op feestdagen gesloten.

E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Postadres: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Meer informatie hierover vindt u op: [Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#)