

Klachtenloket Kinderopvang van start

Vanaf 1 januari kunnen ouders en oudercommissies met vragen en klachten over kinderopvang terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit klachtenloket is verbonden aan De Geschillencommissie Kinderopvang. Het is tot stand gekomen naar aanleiding van een wetwijziging om de positie van ouders in de kinderopvang te versterken en meer grip op de kwaliteit te geven. Op de website van het Klachtenloket Kinderopvang is informatie opgenomen voor ouders en ondernemers in de kinderopvang (kindercentrum of van een gastouderbureau of van een peuterspeelzaal) over de meest voorkomende onderwerpen die kunnen leiden tot klachten, zoals over veiligheid, communicatie, contracten of kwaliteit.

Het Klachtenloket kan telefonisch bemiddelen tussen de ouder en ondernemer of een onafhankelijke, externe mediator inschakelen. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing, kan de ouder een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Natuurlijk kan een ouder ook direct een klacht indienen bij De Geschillencommissie als bemiddeling door het loket geen zin heeft.

Het Klachtenloket Kinderopvang is vanaf 1 januari te bereiken via

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

info@klachtenloket-kinderopvang.nl

of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (€ 0,20 per gesprek).

Over het Klachtenloket Kinderopvang

Ouders en oudercommissies in de kinderopvang kunnen voor informatie en advies over klachten terecht bij één onafhankelijke partij: het Klachtenloket Kinderopvang.

Met de uitwerking van het nieuwe wettelijk regels voor klacht- en geschilbehandeling in de wet Kinderopvang stond het laagdrempelig organiseren van informatie, advies, bemiddeling, mediation en geschilbehandeling voorop.

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 en de MOgroep, ontwikkeld en ingericht. Het is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) in Den Haag.

Werkwijze van het Klachtenloket Kinderopvang

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij 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.

In een aantal gevallen kan het klachtenloket kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie. Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen doet bindende uitspraken.

Schematisch weergegeven: Intern klagen

Sommige organisaties kennen een klachten- of kwaliteitsfunctionaris die klachten van ouders in behandeling nemen. Informeer hiernaar bij de medewerkers of kijk op de website van de kinderopvangorganisatie. Wanneer de klacht betrekking heeft op het contract, het tarief of bijvoorbeeld openingstijden, kunt u contact opnemen met de betreffende afdeling binnen de organisatie of met de directie.

Heeft u een klacht over het Klachtenloket Kinderopvang?

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kunt u daarover een klacht indienen. Het Klachtenloket Kinderopvang heeft hiervoor een klachtenregeling.

Heeft u een vraag?

Misschien heeft u een vraag over de gang van zaken op het Kinderdagverblijf of peuterspeelzaal en wilt u weten of andere kinderopvangcentra dat op dezelfde manier doen. U kunt contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang via ons contactformulier, of mail naar: info@klachtenloket-kinderopvang.nl of telefonisch: 0900-1877 (€0,20 per gesprek).