



Bij wie kunnen ouders terecht met een klacht ?

Als u een klacht heeft, kunt u in ieder geval twee wegen bewandelen: de interne en de externe. 'Intern' houdt in dat u met uw klacht binnen de organisatie gehoor tracht te vinden, bij de gastouder, de bemiddelaar of bij de directie.

'Extern' betekent dat u de Geschillencommissie benadert.

Deze commissie fungeert als een onafhankelijk orgaan, waarin geen mensen zitten die belang hebben bij enige uitkomst van de klachtenbehandeling. Wanneer een interne klacht dus niet naar tevredenheid is afgehandeld, zich nog een keer voordoet of als u verwacht dat het intern indienen van een klacht geen zoden aan de dijk zal zetten, kunt u van de geschillencommissie gebruik maken.

Klagen bij de Geschillencommissie Kinderopvang

Ouders die een contract met een kinderopvangorganisatie hebben afgesloten kunnen klachten indienen bij de Geschillencommissie. U kunt hierbij denken aan klachten over sluitingsdagen, annuleringskosten en geleverde kwaliteit.

De Algemene Voorwaarden bepalen dat u tijdig - binnen twee maanden nadat u de klacht heeft geconstateerd - uw klacht kenbaar maakt bij de ondernemer. Nadat u het geschil heeft ingediend bij de ondernemer, moet u het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig maken. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

Meer informatie kunt u vinden op de website van [de Geschillencommissie Kinderopvang](#).



Klachtenloket Kinderopvang van start

Ouders en oudercommissies kunnen met vragen en klachten over kinderopvang onder andere terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit klachtenloket is verbonden aan De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het is tot stand gekomen naar aanleiding van een wetswijziging om de positie van ouders in de kinderopvang te versterken en meer grip op de kwaliteit te geven.

Het Klachtenloket Kinderopvang verzorgt een website waarop informatie is opgenomen voor ouders en ondernemers 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 en Peuterspeelzalen. Natuurlijk kan een ouder ook direct een klacht indienen bij De Geschillencommissie als hij er met de kinderopvang niet uitkomt.

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 (Euro 0,20 per gesprek).