

## Klachtenregeling De Kleine Wereld

---

### Klachtrecht

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector regelt dat iedere klant van een kinderopvangorganisatie het recht heeft een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Deze wet geeft aan hoe er dan gehandeld dient te worden. Deze klachtenregeling beschrijft welke klachtenprocedure De Kleine Wereld hanteert.

### Klachtenregeling

Alle medewerkers (pedagogisch medewerkers, management en staf) van De Kleine Wereld proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u een klacht wilt indienen of dat uw klacht niet correct behandeld is. In deze klachtenregeling vindt u informatie over de wijze waarop u een klacht kunt indienen en over het verdere verloop van de procedure. Wij gaan er vanuit dat klachten eerst intern besproken worden met direct betrokkenen, leidinggevende of directeur alvorens externe partijen ingeschakeld worden.

### Interne klachtenregeling

#### Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij De Kleine Wereld als u gebruik maakt, of heeft gemaakt, van de diensten van De Kleine Wereld en vindt dat u niet behoorlijk bent behandeld. Wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Klachten die bijvoorbeeld langer dan twee jaar geleden zijn ontstaan, worden wellicht niet meer in behandeling genomen.

#### Waarover kan een klacht gaan?

De Kleine Wereld omschrijft een klacht als een uiting van onvrede betreffende een gedraging van De Kleine Wereld of een medewerker. Dit is een ruime omschrijving waar van alles onder kan vallen. Bijvoorbeeld: u bent ontevreden over de bereikbaarheid van het kindcentrum of u heeft onvoldoende dan wel onjuiste informatie verkregen.

#### Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht of opmerking in eerste instantie persoonlijk kenbaar maken aan de pedagogisch medewerkers of aan de vestigingsmanager en/of locatieleidster van de betreffende voorziening. Deze kan dan rechtstreeks een toelichting geven op de handelwijze. Als dit voor u niet naar tevredenheid is, kunt u de klacht indienen bij de directeur of kwaliteitsmedewerker van De Kleine Wereld. Dit kan uitsluitend schriftelijk; per brief of e-mail. Wij verzoeken u in elk geval de volgende gegevens duidelijk te vermelden:

- » Uw naam en adres
- » Datum van ontstaan van de klacht
- » Korte, duidelijke omschrijving van de klacht
- » Over welke medewerker u een klacht heeft (indien van toepassing)
- » Ondertekening.

#### U kunt uw klacht sturen naar:

Kinderopvangorganisatie De Kleine Wereld  
t.a.v. Dhr. E. Spaan e/o Mevr. I. van Gerwen  
Postbus 5056 ZH BERKEL-ENSCHOT

#### Contactgegevens:

##### Kinderdagverblijf De Wijde Wereld

Vestigingsmanager: Helmy van den Nouweland  
T: 013-5332878, doorkiesnummer 1  
E: [helmy@dekleinewereld.org](mailto:helmy@dekleinewereld.org)

##### Kindcentrum De Wonderwereld

Vestigingsmanager: Karin van den Reek  
Locatieleidster BSO: Suzy de Reede  
T: 0492-667047  
E: [karin@dekleinewereld.org](mailto:karin@dekleinewereld.org)

##### Kindcentrum De Vliegwereld

Vestigingsmanager: Yvien Korteknie  
Locatieleidster BSO: Sandra Goosens  
T: 0161-214000  
E: [yvien@dekleinewereld.org](mailto:yvien@dekleinewereld.org)

##### BSO De Toverwereld

Vestigingsmanager: Helmy van den Nouweland  
Locatieleidster: Ingrid van den Bosch  
T: 013-5336956  
E: [assistentdetoverwereld@dekleinewereld.org](mailto:assistentdetoverwereld@dekleinewereld.org)

##### Kindcentrum De Speelwereld

Vestigingsmanager: Lobke Schoonus  
Locatieleidster BSO: Lobke van Rijsewijk  
T: 013-2113061, doorkiesnummer 1  
E: [lobke@dekleinewereld.org](mailto:lobke@dekleinewereld.org)

##### Directeur Edwin Spaan

E: [edwin@dekleinewereld.org](mailto:edwin@dekleinewereld.org)

##### Kwaliteitsmedewerker

Inge van Gerwen  
E: [kwaliteit@dekleinewereld.org](mailto:kwaliteit@dekleinewereld.org)

### **Kinderdagverblijf De Koningswereld**

Vestigingsmanager: Helmy van den Nouweland  
Locatieleidster: Esther Lijten  
T: 013-2056011  
E: [assistentdekoningswereld@dekleinewereld.org](mailto:assistentdekoningswereld@dekleinewereld.org)

### **Wat gebeurt er verder?**

Zodra uw klacht bij De Kleine Wereld binnenkomt, wordt deze geregistreerd. U ontvangt binnen vijf werkdagen na binnenkomst van uw klacht een ontvangstbevestiging. Uw klacht of opmerking wordt altijd serieus genomen. Daarbij wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.

### **Behandeling van uw klacht**

Uw klacht wordt doorgespeeld naar betreffende leidinggevende van de locatie, directeur of kwaliteitsmedewerker van De Kleine Wereld. Deze onderzoekt de klacht, neemt contact op met de betreffende medewerker(s) en zo nodig met u, wanneer dat naar aanleiding van uw klacht nodig is of wanneer u daarom hebt gevraagd. Vervolgens zal de leidinggevende/directeur proberen te bemiddelen. Dat betekent dat hij/zij tracht met u en de betreffende medewerker(s) tot een oplossing of een conclusie te komen. De bemiddeling duurt maximaal vier weken. Bent u het niet eens met de afhandeling van de klacht, dan kunt u zich wenden tot de externe, onafhankelijke klachtencommissie.

### **Externe, onafhankelijke klachtenregeling**

#### **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

De Kleine Wereld is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, een landelijke organisatie betreffende klachtenregelingen. Brochures over de inhoud van de klachtenregeling zijn via de website <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/> te verkrijgen. We gaan er vanuit dat indien zich klachten voordoen, deze in eerste instantie tussen ouders / verzorgers en pedagogisch medewerk(st)ers en of vestigingsmanager zullen worden besproken en worden opgelost.

Wanneer ouders en De Kleine Wereld er onderling niet uitkomen, kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang 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.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De Kleine Wereld niet binnen zes weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht.
- De ouders en De Kleine Wereld het niet binnen zes weken eens zijn geworden over een klacht.
- De Kleine Wereld geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij De Kleine Wereld. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

### **Oudercommissie**

De oudercommissies kunnen 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 Kleine Wereld in redelijkheid heeft gehandeld. Waar wij als Kleine Wereld natuurlijk altijd naar streven.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. Uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als De Kleine Wereld. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Meer informatie kunt u vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/> en [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

### Procedure indienen klacht Geschillencommissie

De Geschillencommissie is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Zij zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 070 310 53 10. Zij zijn een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanneemt, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Bij de Geschillencommissie kunnen zowel klachten van ouders gemeld worden als klachten vanuit de oudercommissie.

Indien u als ouder de stap maakt om een klacht definitief in te dienen, verzoekt de Geschillencommissie u om uw klacht via het klachtenformulier kenbaar te maken. U vult hierop ook in wat uw voorstel is als oplossing van het geschil. Het klachtenformulier is op te vragen via de website: [https://www.degeschillencommissie.nl/media/1798/kin-vragenformulier\\_150611.pdf](https://www.degeschillencommissie.nl/media/1798/kin-vragenformulier_150611.pdf). Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u mee te sturen. De Kleine Wereld maakt naar aanleiding van uw ingevulde vragenformulier haar standpunt kenbaar, waarvan u een kopie ontvangt. Dit moet binnen een maand gebeuren. Ten slotte kunt u als ouder uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig. De uitspraak die de Commissie doet is bindend voor beide partijen.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk.

### Kosten

Het klachtengeld bedraagt: €52,50. De Kleine Wereld moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor uw eigen rekening.

Wacht niet te lang met het indienen van een officiële klacht. Wordt een klacht niet intern opgelost, dan moet u het geschil vervolgens binnen 12 maanden nadat u de klacht schriftelijk bij De Kleine Wereld heeft ingediend bij de Commissie kenbaar maken.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden op of de Commissie uw klacht kan behandelen. Wanneer dit niet kan zal het dossier worden gesloten, u wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld en gaat over een openstaande rekening, krijgt u een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan De Kleine Wereld heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, moet wel aan De Kleine Wereld worden betaald.

### Contactgegevens

#### De Geschillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
T: 070 310 53 10 (tijdens kantooruren)  
W: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

#### Klachtenloket kinderopvang

Postbus 96802  
2509 JE Den Haag  
T: 0900-1877 (tijdens kantooruren)  
E: [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)  
W: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)