



't Hummelhûs  
Kinderopvang  
Zorg op maat

## Klachtenprocedure voor ouders/verzorgers 't Hummelhûs, kinderopvang

### Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorg.

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker over:

1. Een gedraging van de kinderopvangorganisatie of één van haar medewerkers tegenover een ouder of een kind van de ouder.
2. De overeenkomst tussen de kinderopvangorganisatie en de ouder.

Er zijn twee mogelijke routes die u als ouder/verzorger kunt nemen om uw klacht kenbaar te maken.

### Wat te doen bij een klacht?

Bij een klacht kunnen ouders contact opnemen met degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft. Ouders kunnen openhartig zijn over hun ontevredenheid. Vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing. Ouders kunnen hun klacht bij de pedagogisch medewerker kwijt als het gaat om ongenoegen omtrent de omgang van hun kind(eren) door deze pedagogisch medewerker. Bij ongenoegen omtrent organisatorische onderwerpen, of wanneer het gesprek met deze pedagogisch medewerker niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kunnen ouders bij de ondernemer terecht. Een klacht dient in dit geval schriftelijk bij de ondernemers ingediend te worden. De ondernemers zullen dan de klacht zorgvuldig onderzoeken en houden tijdens dit proces de betreffende ouders zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld, uiterlijk 6 weken na indiening. De ondernemers zorgen hierbij voor een schriftelijk, goed onderbouwd oordeel op de klacht. In het oordeel zal een concrete termijn worden gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

### Externe route van de klachtenprocedure:

Ouders en oudercommissies kunnen met vragen en klachten over kinderopvang naar het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Dit loket is verbonden aan De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De website van Het Klachtenloket geeft u informatie over 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 geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klachtenloket Kinderopvang

't Hummelhûs

Schoterlandseweg 135

8413NH OUDEHORNE

Tel.: 0513-541414

[www.thummelhus.nl](http://www.thummelhus.nl)

[kinderopvang@thummelhus.nl](mailto:kinderopvang@thummelhus.nl)

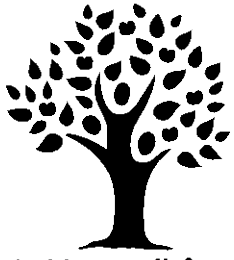
[zorg@thummelhus.nl](mailto:zorg@thummelhus.nl)

Kv K. Leeuwarden: 01105869

IBAN nummer:

NL92RABO 0351448896

*Klachtenprocedure kinderopvang 't Hummelhûs, versie 27 juni 2018*



't Hummelhûs  
Kinderopvang  
Zorg op maat

Telefoon: 0900-1877 (€0,20 per gesprek) maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur E-mail:

info@klachtenloket-kinderopvang.nl Postadres: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

**'t Hummelhûs**

Schotelandsweg 135

8413NH OUDEHORNE

Tel.: 0513-541414

[www.thummelhus.nl](http://www.thummelhus.nl)

[kinderopvang@thummelhus.nl](mailto:kinderopvang@thummelhus.nl)

[zorg@thummelhus.nl](mailto:zorg@thummelhus.nl)

Kv K. Leeuwarden: 01105869

IBAN nummer:

NL92RABO 0351448896