



# Externe Klachtenregeling 2018

STICHTING PEUTERSPEELGROEP HEEMSTEDE

Voorweg 49  
2103 SR Heemstede  
É 023-5292321

Van der Waalslaan 33 A  
2105 TC Heemstede  
É 023-5294132

\* [info@meerlnest.nl](mailto:info@meerlnest.nl)

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

Beste ouders,

Voor de externe klachtenregeling zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie.

Als u een klacht heeft over onze organisatie dan hopen wij natuurlijk dat u eerst de klacht bij ons neerlegt. Voor klachten die naar verwachting binnen het bestuur, de oudercommissie, de Pedagogisch Medewerkers en de ouders/verzorgers kunnen worden behandeld wordt verwezen naar de "interne klachtenregeling".

Heeft u echter behoefte aan een extern oordeel dan kunt contact opnemen met de Geschillencommissie Kinderopvang.

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

## Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

## Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang bedragen: € 25,00. Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.

## Uw klacht indienen

Uw klacht kan ingediend worden op de website van de Geschillencommissie. Hier treft u ook informatie aan over de procedure en het reglement dat de commissie hanteert.

## Contact gegevens Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

De Geschillencommissie– Postbus 90600-2509 LP Den Haag - telefoon 070-310 53 10 of contactformulier op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Mocht u nog vragen hebben, dan horen wij het graag.

Met vriendelijke groet,

Het bestuur