



Stroomschema interne klachtenprocedure

Op elk moment in te schakelen voor gratis advies en/ of bemiddeling: het **Klachtenloket Kinderopvang** T: 0900-1877



**U legt het geschil voor aan het Klachtenloket of de Geschillencommissie**

*Dit dient u te doen binnen 12 maanden nadat u voor het eerst over het geschil met Hoera in contact bent getreden!*

### **\*Een klacht kan gaan over:**

- het gedrag van een van de medewerkers van Hoera kindercentra jegens u als ouder/oudercommissie of jegens uw kind (het kan gaan om een medewerker van een locatie, zowel als om een medewerker van het hoofdkantoor van Hoera),
- de overeenkomst tussen u en Hoera kindercentra.

### **Interne procedure:**

Bij Hoera hechten we groot belang aan een **open cultuur**. We blijven graag leren en in ontwikkeling; dus heeft u **tips of verbeterpunten**, laat het ons dan gerust weten. Bent u ergens niet tevreden over of heeft u een klacht, ook dan nodigen wij u uit om in gesprek te gaan met de direct betrokkene(n). (In de groep van uw kind(eren) is dit bv. de pedagogisch medewerker maar het kan ook gaan om een leidinggevende of een medewerker van ons hoofdkantoor.) Wij benaderen klachten als kansen tot verbetering en begrip; met een open, constructieve houding en wederzijds respect zijn deze vrijwel altijd naar ieders tevredenheid op te lossen.

**Termijn:** Het is voor iedereen het prettigst om een klacht zo snel mogelijk te bespreken en af te handelen; we hanteren daarbij een maximale termijn van 6 weken.

**Zorgvuldigheid:** Elke klacht wordt door ons zorgvuldig onderzocht en u wordt als ouder(/-commissie) zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang hiervan.

**Schriftelijk:** Voor klachten wordt een klachtenformulier ingevuld; de ouder(/-commissie) kan dit zelf van de website halen of samen met de leidinggevende van Hoera invullen. Op het formulier wordt ook aangegeven of de klacht is opgelost, of er verdere actie gewenst is, door wie en op welke termijn. In overleg met de ouder(/-commissie) wordt bepaald of een schriftelijke toelichting bij de afhandeling nog gewenst is.

**Stappen:** Kunt u samen de klacht niet oplossen dan kunt u altijd terecht bij de assistent-leidinggevende, de manager, het hoofd Servicepunt of Kwaliteitsteam, of de bestuurder van Hoera. En uiteindelijk desgewenst extern bij de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen. In het stroomschema kunt u dit stap voor stap terugvinden.

### **Externe procedure:**

**1.** Probeer een geschil altijd eerst zelf op te lossen met de kinderopvangorganisatie.

**2.** Maak –desgewenst- eerst gebruik van het **Klachtenloket Kinderopvang**; hier kan de ouder of oudercommissie proberen de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) T: 0900-1877).

**3.** Komt u er samen toch niet uit, vul dan het vragenformulier van de **Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen** in (te vinden op de website van de commissie) en stuur dit naar:

Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen  
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

**4.** Geschillen die voorgelegd kunnen worden zijn in beginsel alle geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met de ondernemer (Hoera), gedragingen van (medewerkers van) Hoera en een besluit van Hoera waarin de oudercommissie zich niet kan vinden.

**5.** Na het indienen van het vragenformulier wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal door het secretariaat van de Geschillencommissie gecontroleerd worden of de commissie uw klacht kan behandelen.

**6.** Indien aan alle voorwaarden wordt voldaan wordt de procedure verder in gang gezet.

**Voor meer info:** [www.hoerakindercentra.nl](http://www.hoerakindercentra.nl) en [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).