

## Klachtenregeling

---

### Wanneer een klacht indienen?

We doen natuurlijk ons uiterste best te voorkomen dat men geen klachten heeft over de diensten van 't Giraffe Hûske. Toch kan het voorkomen dat men het ergens niet mee eens is. Bij een klacht zijn er een aantal mogelijkheden om een klacht in te dienen. Er zijn twee wegen: de interne en de externe.

"Intern" houdt in dat de ouders de klacht bespreekt met de persoon die verantwoordelijk wordt gehouden voor de klacht. In de meeste gevallen is het raadzaam om ongenoegen te bespreken met de persoon die het heeft opgeroepen of met degene die verantwoordelijk is. De klacht wordt vervolgens altijd gemeld aan de leidinggevende. De leidinggevende zal de klacht nader onderzoeken en met de betreffende personen bespreken.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

De ouders kunnen klachten schriftelijk, duidelijk en volledig omschreven, indienen met vermelding van naam en adres. De directie past altijd hoor en wederhoor toe, behandelt de klacht vertrouwelijk en houdt u steeds op de hoogte.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht via de interne klachtenprocedure, dan kunt u uw vraag of klacht overleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket Kinderopvang is het landelijke informatiepunt waar u terecht kunt voor onafhankelijke en deskundige informatie en advies over de kinderopvang. Een medewerker van het klachtenloket zal uw klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen.

Voor meer informatie:

[info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)

0900-1877 (€0,20 per gesprek)

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Meer informatie hierover vindt u op: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

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

Wij hopen altijd dat suggesties voor verbetering van onze dienstverlening of klachten rechtstreeks bij ons gemeld worden. Alleen dan kunnen wij iets met opmerkingen doen.

't Giraffe Huske kleinschalige kinderopvang  
Dringelstrjitte 9  
8491 CR Akkrum  
[henriette@giraffehuske.nl](mailto:henriette@giraffehuske.nl)

