

Op het Centraal Kantoor van Kinderopvang de Bevelanden kunt u de officiële stukken van de klachtenprocedure inzien (Handboek Kwaliteitszorg). Hier kunt u ook deze folder en het klachtenformulier aanvragen.

### **Kinderopvang de Bevelanden**

Centraal Kantoor

Stationspark 2

Postbus 328

4460 AS Goes

tel. (0113) 22 81 39

fax (0113) 25 17 20

e-mail: [info@kinderopvangdebevelanden.nl](mailto:info@kinderopvangdebevelanden.nl)

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

Van onze website kunt u deze folder en het klachtenformulier downloaden.

### **Klachtenregeling Kinderopvang de Bevelanden**

Als u een keer  
minder tevreden over  
ons bent ...



## Een klacht

Ondanks dat wij ons best doen de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen, kan het voorkomen dat u eens wat minder tevreden bent. U kunt dan de groepsleiding benaderen om uw probleem te bespreken. Gaat het om de administratieve afhandeling van de opvang dan kunt u contact opnemen met een medewerker van het Centraal Kantoor. Wij zullen er alles aan doen om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Maar het kan natuurlijk ook zo zijn dat u een officiële klacht wilt indienen of dat wij u vragen of u een klacht wilt indienen. Daarvoor hebben we een klachtenprocedure: een stappenplan dat waarborgt dat klachten door ons serieus en afdoende worden behandeld.

In deze folder wordt de klachtenprocedure uitgelegd. Bij de folder hoort ook een klachtenformulier.

## Zo kunt u uw klacht kenbaar maken

Uw klacht kan zowel de daadwerkelijke opvang van uw kind, het peuterspeelzaalwerk, de gastouderopvang als de administratieve afwikkeling betreffen.

1. Wanneer u een klacht hebt die u officieel wilt melden, vult u een klachtenformulier in. Soms zal ook de groepsleiding of een medewerker van het Centraal Kantoor, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen het klachtenformulier in te vullen.
2. U levert het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) in bij de groepsleiding of stuurt het op naar het Centraal Kantoor van Kinderopvang de Bevelanden, Antwoordnummer 701, 4460 WB Goes (een postzegel is niet nodig maar mag wel).
3. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.
4. Binnen vier weken hoort u van ons welke oplossing wij gevonden hebben. Om deze oplossing te vinden, zal zowel met u als de betrokken medewerkers contact opgenomen worden.
5. Bent u uiteindelijk niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil Kinderopvang de Bevelanden geen andere oplossing bieden, dan kunt u terecht bij een externe klachtencommissie:

Zuidhollandse Centrale Klachtencommissie  
Kinderopvang (ZCKK)  
Nieuwe Gouwe Westzijde 2a  
2802 AN Gouda  
tel.: 0182 547 888  
fax: 0182 547 889  
e-mail: [zckk@jso.nl](mailto:zckk@jso.nl)

Meer informatie over deze klachtencommissie is verkrijgbaar op het secretariaat van het Centraal Kantoor van Kinderopvang de Bevelanden.

Is er een geschil ontstaan in de zin van artikel 15, 16 en 17 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang, dan is er ook de mogelijkheid dit voor te leggen aan de Geschillencommissie. Dit is alleen mogelijk voor geschillen betreffende kinderdagverblijven en buitenschoolse opvang.