Klachtenregeling Kinderopvang Kidswereld

Wij doen ons uiterste best om uw kind goede en veilige opvang te bieden. Bent u toch niet tevreden? Laat het ons weten. Wij nemen iedere klacht serieus.

Stap 1 – Bespreek uw zorg

Bespreek uw vraag of zorg eerst met de pedagogisch medewerker of de leidinggevende van de locatie. Vaak kunnen we het direct oplossen.

Stap 2 – Schriftelijke klacht

Wilt u een formele klacht indienen? Dat kan schriftelijk via: klachten@kinderopvangkidswereld.nl
Of via het klachtenformulier op onze website/ouderportaal.

Een klacht wordt formeel behandeld zodra deze schriftelijk is ingediend.

Wat kunt u verwachten?

- U ontvangt een ontvangstbevestiging.
- Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig.
- U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.
- U ontvangt binnen **zes weken** een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.
- Indien van toepassing vermelden wij welke maatregelen worden genomen en binnen welke termijn.

Niet tevreden over de uitkomst?

Dan kunt u terecht bij:

Klachtenloket Kinderopvang
www.klachtenloket-kinderopvang.nl
(Gratis advies en bemiddeling)

Leidt dit niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

De Geschillencommissie Kinderopvang
www.degeschillencommissie.nl
De uitspraak is bindend.

Jaarlijks klachtenverslag

Ieder jaar vóór 1 juni publiceren wij een klachtenverslag over het voorgaande kalenderjaar. Ouders ontvangen actief bericht waar dit verslag digitaal kan worden ingezien.

---

2. Juridische versie – Kwaliteitshandboek

Interne klachtenregeling Kinderopvang Kidswereld

(conform artikel 1.57b Wet kinderopvang)

1. Reikwijdte

Deze regeling geldt voor:

- individuele ouders/verzorgers met een contract
- oudercommissies

2. Schriftelijke indiening

Een klacht wordt formeel in behandeling genomen wanneer deze **schriftelijk** wordt ingediend bij de houder.

De klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens klager
- naam kind en locatie
- omschrijving van de klacht
- datum/periode waarop de klacht betrekking heeft

Datum ontvangst geldt als start van de wettelijke termijn.

3. Verplichtingen houder

De houder:

a. bevestigt ontvangst van de klacht;
b. onderzoekt de klacht zorgvuldig;
c. houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang;
d. handelt de klacht af zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen **zes weken**;
e. verstrekt een **schriftelijk en gemotiveerd oordeel**;
f. vermeldt in het oordeel een **concrete termijn waarbinnen maatregelen gerealiseerd worden** (indien van toepassing).

Indien de zes wekentermijn niet haalbaar blijkt, wordt dit gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld met vermelding van een nieuwe termijn.

4. Oordeel

Het schriftelijk oordeel bevat:

- kwalificatie (gegrond / gedeeltelijk gegrond / ongegrond)
- motivering
- eventuele corrigerende en/of preventieve maatregelen
- concrete realisatietermijn

Alle formele klachten worden geregistreerd ten behoeve van het jaarlijkse klachtenverslag.

5. Externe procedure

Indien interne afhandeling niet tot tevredenheid leidt, kan de ouder zich wenden tot:

1. Klachtenloket Kinderopvang (advies/bemiddeling)
2. Geschillencommissie Kinderopvang (bindend advies)

Voor individuele ouders geldt in beginsel dat eerst de interne procedure moet zijn doorlopen, tenzij dit redelijkerwijs niet verlangd kan worden.

De oudercommissie kan rechtstreeks een geschil indienen bij de Geschillencommissie.

6. Jaarlijks klachtenverslag

De houder stelt jaarlijks vóór 1 juni een klachtenverslag op met daarin:

- beschrijving klachtenregeling
- wijze van informatievoorziening aan ouders
- aantal en aard van behandelde klachten per locatie
- strekking van oordelen
- aard van getroffen maatregelen per locatie
- aantal en aard van behandelde geschillen

Het verslag wordt:

- vóór 1 juni aan de toezichthouder (GGD) gestuurd
- actief onder de aandacht gebracht van alle contractouders
- beschikbaar gesteld via digitale omgeving
- gedeeld met oudercommissie(s)

Klachtenformulier Kinderopvang Kidswereld

1. Gegevens ouder/verzorger

Naam:
Adres:
Postcode en woonplaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:

---

2. Gegevens kind

Naam kind:
Locatie:
Groep:

---

3. Omschrijving van de klacht

- Datum/periode waarop de klacht betrekking heeft:
- Betrokken medewerker(s) (indien van toepassing):
- Omschrijving van de situatie:

(ruimte voor toelichting)

---

4. Heeft u de klacht eerder besproken?

☐ Ja, met pedagogisch medewerker
☐ Ja, met leidinggevende
☐ Nee

Zo ja, wat was de uitkomst?

---

5. Wat verwacht u van Kinderopvang Kidswereld?

(ruimte voor toelichting)

---

6. Ondertekening

Datum indiening:
Handtekening (indien schriftelijk):

Belangrijke informatie

- U ontvangt een ontvangstbevestiging.
- Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- U ontvangt uiterlijk binnen zes weken een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.
- Indien maatregelen worden genomen, vermelden wij binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- Indien u niet tevreden bent met de uitkomst, kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.
