



# De klachtenregeling



### Inleiding

Hoe goed alle pedagogisch medewerkers van Kinderopvang Krakeel ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent. Kinderopvang Krakeel heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden via [klachtencommissie@kinderopvangkrakeel.nl](mailto:klachtencommissie@kinderopvangkrakeel.nl)

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie en advies. Kinderopvang Krakeel is aangesloten bij de Geschillencommissie in Den Haag.

**Bent u tevreden?  
Vertel het anderen!**  
**Heeft u een klacht?  
Vertel het ons!**



Kinderopvang  
**KRAAKEEL**  
kleinschalige kinderopvang 

### Definities

Organisatie	: Kinderopvang Kraakeel
Pedagogisch medewerker	: De pedagogisch medewerker werkzaam bij Kinderopvang Kraakeel
Klachtenfunctionaris	: De pedagogisch medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en de klachten afhandelt uit hoofde van de directeur. Hier verder genoemd als klachtenfunctionaris.
Locatiemanager	: Degene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder/verzorger	: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn en/of haar kinderen.
Klager	: De ouder/verzorger die de klacht indient.
Klacht	: Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie	: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	: Onder schriftelijk wordt ook "elektronisch" verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### Voortraject klacht

Als een ouder/verzorger een klacht heeft, gaat Kinderopvang Kraakeel er vanuit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene wordt besproken\*.

Het aanspreekpunt is daarmee de pedagogisch medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de eigenaresse. U mag uw klacht ook rechtstreeks met de Geschillencommissie in Den Haag bespreken!

\*Ouders/verzorgers zijn vrij om de klacht intern op te lossen of direct contact te zoeken met de geschillencommissie in Den Haag.



### **Indienen klacht**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, via het emailadres [klachtencommissie@kinderopvangkraakeel.nl](mailto:klachtencommissie@kinderopvangkraakeel.nl). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de pedagogisch medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **Behandeling van de klacht**

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk het ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

Indien de klacht gedragingen van een pedagogisch medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren.

In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.



### **Externe klachtafhandeling**

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot de *Geschillencommissie* in Den Haag. Het adres is *Geschillencommissie*, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, 070-3105310.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de *Geschillencommissie* in Den Haag.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kinderopvang Kraakeel, aanhangig gemaakt te zijn bij de *Geschillencommissie*.





# Klachtenformulier

## Personalia ouder/verzorger

Naam : .....

Adres : .....

Postcode : .....

Woonplaats : .....

E-mailadres : .....

Telefoonnr. : .....

**Wat is uw klacht?**

.....

.....

**Wat is de oorzaak van en/of aanleiding van uw klacht?**

.....

.....

**Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?**

.....

.....

**Heeft u een suggestie voor de oplossing van uw klacht?**

.....

.....



Kinderopvang  
**KRAAKEEL**  
kleinschalige kinderopvang 

Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht? ja/nee\*  
Zo ja, kunt u die hieronder toelichten?

.....  
.....

Opmerkingen

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Datum:

Handtekening

.....2021

.....

..... (naam)

\*doorhalen wat niet van toepassing is

In te vullen door Kinderopvang Kraakeel

Datum ontvangst : .....2021  
Bevestiging ontvangst naar  
klachtenmelder op : .....2021  
Streefdatum afhandeling : .....  
Datum klacht afgehandeld : .....

U kunt dit formulier sturen naar:  
Kinderopvang Kraakeel  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Hollandscheveldse Opgaande 59  
7913 VB Hollandscheveld

Hartelijk bedankt!



Kinderopvang

**KRAKEEL**

kleinschalige kinderopvang



De groene kanskaart

Naam : .....

Adres : .....

Woonplaats : .....

Datum : .....

Geeft Kinderopvang Krakeel een kans om met de onderstaande ideeën, tips, opmerkingen mee aan de slag te gaan. Deze kunt u sturen aan [info@kinderopvangkrakeel.nl](mailto:info@kinderopvangkrakeel.nl)

.....  
.....  
.....  
.....

U krijgt twee weken na het verstrijken van bovengenoemde datum te horen wat we met uw ideeën, tips, opmerkingen hebben gedaan.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Kinderopvang Krakeel