



Intern klachtenreglement

Laatst bewerkt maart 2026

Intern klachtenreglement Kinderopvang aan de Liede (KadL) (Geactualiseerd 2026)

Inleiding

Kinderopvang aan de Liede (KadL) beschikt in het kader van de Wet kinderopvang over een interne klachtenregeling. Deze regeling beschrijft hoe klachten van ouders worden behandeld.

Wij vinden het belangrijk dat ouders zich gehoord voelen en dat klachten zorgvuldig en serieus worden opgepakt. In eerste instantie streven wij ernaar om klachten samen en in goed overleg op te lossen.

Wanneer dit niet lukt, kan een formele klacht worden ingediend.

Contactpersonen

Een klacht kan worden ingediend bij de houders van KadL:

- Eline Struijk: eline@kinderopvangaandeliede.nl
- Evelyn Rolink: evelyn@kinderopvangaandeliede.nl

Indien een ouder zich niet vrij voelt om de klacht met de houder of medewerker te bespreken, kan contact worden opgenomen met een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon. Kinderopvang aan de Liede maakt gebruik van een externe vertrouwenspersoon. Contactgegevens zijn op aanvraag beschikbaar.

Externe mogelijkheden

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

- Het Klachtenloket Kinderopvang (voor advies en bemiddeling)
- De Geschillencommissie Kinderopvang (voor bindende uitspraak)

www.degeschillencommissie.nl

Definities

Organisatie: Kinderopvang aan de Liede (KadL)

Medewerker: Een medewerker werkzaam bij KadL

Klager: De ouder die een klacht indient

Klacht: Een schriftelijke uiting van ongenoegen

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook elektronisch (e-mail) verstaan

Voortraject klacht

Wanneer een ouder een klacht heeft, gaan wij ervan uit dat deze zo snel mogelijk wordt besproken met de direct betrokken medewerker.

Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan de klacht besproken worden met de houder.

Indienen van een klacht

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat:

- Naam en contactgegevens van de klager
- Datum
- Eventueel betrokken medewerker
- Locatie/groep
- Omschrijving van de klacht

De klacht dient binnen een redelijke termijn (richtlijn: binnen 2 maanden) na ontstaan te worden ingediend.

Bij vermoedens van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag wordt direct de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gevolgd.

Behandeling van de klacht

- De klacht wordt zorgvuldig en inhoudelijk behandeld door de houder
- De klager ontvangt een ontvangstbevestiging
- De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang
- Indien nodig wordt een onderzoek ingesteld
- Betrokken medewerkers krijgen de mogelijkheid om te reageren

De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, uiterlijk binnen 6 weken. Indien dit niet haalbaar is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel, inclusief eventuele maatregelen.

Belangrijke wijziging – geen klachtenregistratie

KadL houdt geen formele klachtenregistratie bij.

Wel worden klachten altijd zorgvuldig behandeld en opgevolgd, met als doel verbetering van de kwaliteit en het waarborgen van veiligheid en vertrouwen.

Externe klachtafhandeling

De ouder kan zich wenden tot de Geschillencommissie wanneer:

- de interne afhandeling niet tot een oplossing leidt
- de klacht niet binnen 6 weken is afgehandeld
- of wanneer de situatie daar direct aanleiding toe geeft

De klacht moet binnen 12 maanden na indienen bij KadL worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Informatievoorziening

Het klachtenreglement is beschikbaar op de website, in het pedagogisch beleid en via informatie aan ouders.





Bijlage

Certificaat Samen werken aan kwaliteit

De Geschillencommissie

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Geschilartikel Kinderopvang en peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.