



# KLACHTREGLEMENT KINDEROPVANG ALLESKITS

## INLEIDING

KOV AllesKits 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 schriftelijk een formele klacht ingediend worden bij de directie, Marjon Schermer. Zij is te bereiken per email: [info@alleskits.org](mailto:info@alleskits.org)

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij hun klacht in te dienen bij het Klachtenloket Kinderopvang, Postbus 96802 2509 JE Den Haag, Telefoon 0900-1877. Website: [klachtenloket-kinderopvang.nl](http://klachtenloket-kinderopvang.nl)  
Zij bemiddelen om voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden.

Lukt dat niet of is gebruik van het klachtenloket niet wenselijk dan kan de klacht ook rechtstreeks ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, Telefoon 070-310 53 10. Website: [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)

## 1. DEFINITIES

Organisatie:	KOV AllesKits
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij KOV AllesKits
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 of haar kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillen afhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## 2. VOORTRAJECT KLACHT

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een officiële klacht ingediend worden.

## 3. INDIENEN KLACHT

- 3.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend . 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 medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 4. BEHANDELING KLACHT

- 4.1. De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2. De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3. De directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6. De directie 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 directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## 5. EXTERNE KLACHTAFHANDELING

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang, gevestigd in Den Haag.

- 5.1. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.2. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.3. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij KOV AllesKits, aanhangig gemaakt te zijn bij het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.

## CONTACTGEGEVENS

KOV AllesKits  
West 56  
1621 AW Hoorn  
0229-278560  
[info@alleskits.org](mailto:info@alleskits.org)