

Protocol klachtenregeling

Kinderopvang Ons Vogelhuisje

Versie januari 2026

Interne klachtenprocedure Geschillencommissie Kinderopvang

Kinderopvang Ons Vogelhuisje heeft voor klachten van ouders/oudercommissies een interne klachtenprocedure opgesteld en is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Middels het intakegesprek dat met ouders wordt gehouden voor start van de opvang van hun kind en het informatieboekje zijn ouders bekend met onze Klachtenregeling, zowel de Interne regeling als de klachtenprocedure van de onafhankelijke Geschillen Commissie Kinderopvang.

Interne klachtenprocedure

Indien een ouder een klacht heeft over onze kinderopvang kan een oudercontact zoeken met de direct betrokken pedagogisch medewerker of met de houder. Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht neergelegd worden bij de houder.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij de houder, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gelijk in werking.

Een klant die schriftelijk wordt ingediend zien wij als officiële klacht.

Na indiening van de klacht bij houder gaan beide partijen met elkaar in gesprek. In dit gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en een oplossing gezocht.

Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de houder met hierin de eventuele afspraken en/of oplossingen.

De houder draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers bekend worden en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling.

Een klacht wordt in principe binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

Externe procedure/ Geschillen Commissie Kinderopvang

Wij vragen ouders middels de interne procedure hun klacht in te dienen, maar ouders behoren op de hoogte te zijn dat hun klacht rechtstreeks middels de geschillencommissie behandeld kan worden. Kinderopvang Ons Vogelhuisje is vanaf 1 januari 2016 aangesloten bij deze geschillencommissie. De geschillencommissie heeft als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling.

Ouders zijn van dit loket op de hoogte en kunnen via de website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl gebruik maken van dit loket alvorens evt. een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Samengevat zijn onderstaande regels van toepassing bij het indienen van een klacht door een ouder of oudercommissie bij de Geschillencommissie:

- Wij vragen de ouder eerst de klacht middels de interne procedure in te dienen, maar kan naar eigen inzicht de klacht rechtstreeks aan de geschillencommissie voorleggen.
- Leid de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang aanhangig worden gemaakt.
- Het kinderdagverblijf jegens de ouder/oudercommissie die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden is om mee te werken aan de behandeling van het geschil.

- Geschillen kunnen zowel door de ouder als door het kinderdagverblijf aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is het kinderdagverblijf aan deze keuze gebonden.

Indien het kinderdagverblijf een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Het kinderdagverblijf dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van deze termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website 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.

- Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

- Het kinderdagverblijf verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen.

Contact met de Geschillen Commissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel. 070-3105310

www.degeschillencommissie.nl