



Klachtenreglement kdv Koetjeboe, 2026

In het kader van de Wet kinderopvang heeft kdv koetjeboe een klachtenregeling opgesteld.

Het liefste maken ouders/verzorgers een klacht bespreekbaar bij de leidinggevende van kdv Koetjeboe. Als dit niet tot een oplossing leidt, kan een formele klacht ingediend worden.

Dit kan schriftelijk bij de eigenaresse van kdv Koetjeboe per mail;

koetjeboekdv@gmail.com

Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kunnen de ouders de klacht melden bij;

www.klachtenloket-kinderopvang.nl of

aanmelden van het geschil bij;

www.degeschillencommissie.nl.

Definities;

Kinderdagverblijf; Kinderdagverblijf Koetjeboe

Ondernemer; Eigenaresse van kdv Koetjeboe

Medewerker; Medewerker, werkzaam bij kdv Koetjeboe

Ouder; Een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, of wenst te maken of heeft gemaakt van de diensten van kinderdagverblijf Koetjeboe voor de opvang van zijn en of haar kinderen.

Klager; De ouder die een klacht indient

Klacht; Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtenloket Kinderopvang; Instituut voor informatie, bemiddeling en mediation.

Geschillencommissie; Voor bindende geschillenafhandeling

Schriftelijk; Onder schriftelijk wordt ook Elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Klacht

Als een ouder/verzorger een klacht heeft kan deze besproken worden met medewerkers van kdv Koetjeboe. Leidt dit niet tot een oplossing, kan een klacht schriftelijk worden ingediend.

Indienen Klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend. De klacht moet wel worden ingediend binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht. Hiervoor wordt meestal 2 maanden aangehouden.

De klacht moet voorzien zijn van dagtekening, naam en adres en een omschrijving van de klacht.

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

Behandelen van de klacht.

- De eigenaresse van kdv Koetjeboe draagt zorg voor de behandeling en registratie van de klacht.
- De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Betreft de klacht gedragingen van een medewerker, wordt deze in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren.
- De eigenaresse ziet erop toe dat de klacht wordt afbehandeld, in ieder geval binnen een termijn van 6 weken.
- De klager ontvangt een schriftelijk oordeel mbt de klacht, inclusief de termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klacht afhandeling

- Als de interne afhandeling niet leidt tot een goede uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het klachtenloket kinderopvang of de geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de geschillencommissie.
- mocht de klacht niet zijn afgewikkeld binnen zes weken, kan de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij kdv koetjeboe aanhangig te zijn gemaakt bij de geschillencommissie.