

Klachtenregeling kinderopvang het
Kasteeltje B.V.



Inhoudsopgave;

1. Doel van deze klachtenregeling	3.
2. Voor wie is deze regeling bedoeld?	4.
3. Onze visie op een behandeling van een klacht	5.
4. Een klacht indienen	5.
5. Ontvangstbevestiging	6.
6. Zorgvuldige behandeling	6.
7. Hoor en wederhoor	7.
8. Termijn afhandeling	7.
9. Schriftelijk en gemotiveerd oordeel	7.
10. Verbetermaatregelen	8.
11. Klachten over houder / directie	8.
12. Ernstige klachten	8.
13. Klachten over veiligheid of kwaliteit	9.
14. Externe klachtenprocedure	9.
15. Klachten van oudercommissie	9.
16. Registratie van klachten	10.
17. Jaarlijkse evaluatie	10.
18. Communicatie naar ouders	11.
19. Uitgangspunten klachtenbehandeling	11.
20. Contactgegevens klachten	12.
21. Slotbepaling	12.
 Bijlage 1; Klachtenformulier	 13.
Bijlage 2; Interne klachtenprocedure	14.

1. Doel van deze klachtenregeling

Kinderopvang het Kasteeltje B.V. vindt het belangrijk dat kinderen, ouders/verzorgers en medewerkers zich gehoord, gerespecteerd en veilig voelen.

Waar mensen samenwerken en kinderen worden opgevangen, kunnen situaties ontstaan waarin een ouder of oudercommissie niet tevreden is over de opvang, de dienstverlening, een medewerker, het pedagogisch handelen of de uitvoering van de overeenkomst.

Wij zien een klacht als een mogelijkheid om te leren en onze kwaliteit te verbeteren.

Het doel van deze klachtenregeling is:

- ouders een duidelijke en laagdrempelige mogelijkheid bieden om een klacht in te dienen;
- klachten zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen;
- klachten zo snel mogelijk oplossen;
- ouders informeren over de voortgang en uitkomst;
- herhaling van klachten zoveel mogelijk voorkomen;
- de kwaliteit en veiligheid van de kinderopvang voortdurend verbeteren.

Deze klachtenregeling is opgesteld overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving voor de kinderopvang.

2. Voor wie is deze regeling bedoeld?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor:

- ouders/verzorgers van kinderen die bij Kinderopvang het Kasteeltje B.V. worden opgevangen.
- ouders/verzorgers die een overeenkomst met Kinderopvang het Kasteeltje B.V. hebben.
- oudercommissies, voor zover het gaat om zaken waarvoor zij op grond van de wet een klacht of geschil kunnen voorleggen;
- kinderen, waarbij een klacht zo nodig namens het kind door de ouder/verzorger wordt ingediend.

De regeling heeft betrekking op klachten over onder andere:

- de pedagogische kwaliteit;
- de omgang met kinderen;
- de omgang met ouders;
- het handelen van medewerkers;
- het handelen van de houder/directie;
- veiligheid en gezondheid;
- communicatie en informatievoorziening;
- voeding en verzorging;
- afspraken rondom brengen en halen;
- opvangtijden en organisatie van de opvang;
- facturering of uitvoering van de overeenkomst;
- naleving van afspraken;
- beleid of procedures binnen de organisatie.

3. Onze visie op de behandeling van een klacht

Wij vinden het belangrijk dat een klacht waar mogelijk eerst wordt besproken met degene die direct bij de situatie betrokken is.

Een ouder kan een klacht bijvoorbeeld bespreken met:

1. de pedagogisch professional;
2. de mentor van het kind;
3. de locatiemanager;
4. de houder/directie.

Een gesprek kan vaak snel duidelijkheid geven en bijdragen aan een oplossing.

Een ouder is echter **niet verplicht** om de klacht eerst mondeling te bespreken. Een ouder kan de klacht rechtstreeks schriftelijk bij de houder indienen.

4. Een klacht indienen

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directie/houder van Kinderopvang het Kasteeltje B.V.

Dit kan per:

E-mail: info@hetkasteeltjetiel.nl

Post: Dr. Schaepmanstraat 9, 4001CV te Tiel

De klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de ouder;
- datum van de klacht;
- omschrijving van de situatie;
- naam van de betrokken medewerker(s), indien bekend;
- eventuele relevante documenten of correspondentie;
- een omschrijving van wat de ouder van de organisatie verwacht.

Een ouder kan hulp vragen bij het formuleren van een klacht.

Een klacht kan niet worden geweigerd omdat deze niet volgens een bepaald format is ingediend.

5. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt de ouder zo spoedig mogelijk een bevestiging.

In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- dat de klacht is ontvangen;
- wie de klacht behandelt;
- wat de vervolgstappen zijn;
- wanneer de ouder een inhoudelijke reactie kan verwachten;
- bij wie de ouder terecht kan met vragen.

Als de klacht betrekking heeft op de persoon die normaal gesproken de klacht zou behandelen, wordt een andere, passende behandelaar aangewezen.

6. Zorgvuldige behandeling

Iedere klacht wordt zorgvuldig en objectief onderzocht.

De klachtenbehandelaar:

- verzamelt de relevante informatie;
- spreekt, indien nodig, met betrokken medewerkers;
- hoort de ouder;
- geeft betrokkenen de mogelijkheid hun visie toe te lichten;
- beoordeelt relevante documenten en afspraken;
- gaat na welke feiten en omstandigheden van belang zijn;
- bewaakt de vertrouwelijkheid van de informatie.

Bij de behandeling wordt rekening gehouden met de privacy van kinderen, ouders en medewerkers.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling en registratie van de klacht en worden verwerkt overeenkomstig de geldende privacywetgeving.

7. Hoor en wederhoor

Wanneer een klacht betrekking heeft op het handelen van een medewerker of andere betrokkene, krijgt deze persoon gelegenheid om zijn of haar visie op de situatie te geven.

De informatie wordt zo objectief mogelijk verzameld.

De klachtenbehandelaar voorkomt dat betrokkenen onnodig tegenover elkaar worden geplaatst en streeft naar een respectvolle behandeling van alle partijen.

8. Termijn van afhandeling

Kinderopvang het Kasteeltje B.V. handelt een klacht zo spoedig mogelijk af.

De klacht wordt uiterlijk **binnen zes weken na indiening** afgehandeld.

Wanneer de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, wordt de ouder hierover tijdig geïnformeerd. Daarbij wordt uitgelegd waarom meer tijd nodig is en wanneer de ouder alsnog een inhoudelijke reactie kan verwachten.

9. Schriftelijk en gemotiveerd oordeel

De ouder ontvangt na behandeling van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.

In dit oordeel staat:

- een samenvatting van de klacht;
- de wijze waarop de klacht is onderzocht;
- de relevante feiten en omstandigheden;
- het standpunt van de organisatie;
- de conclusie;
- of de klacht geheel, gedeeltelijk of niet gegrond wordt verklaard;
- eventuele verbetermaatregelen;
- binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

Het oordeel wordt op een begrijpelijke en respectvolle wijze aan de ouder meegedeeld.

10. Verbetermaatregelen

Wanneer uit een klacht blijkt dat verbetering noodzakelijk of wenselijk is, bepaalt Kinderopvang het Kasteeltje B.V. welke maatregelen worden genomen.

Dit kan bijvoorbeeld betekenen:

- aanpassing van een werkwijze;
- extra begeleiding of scholing van medewerkers;
- verbetering van de communicatie;
- aanpassing van het pedagogisch beleid;
- verbetering van veiligheids- of gezondheidsprocedures;
- aanpassing van interne afspraken;
- een individueel gesprek met een medewerker;
- monitoring van de situatie gedurende een bepaalde periode.

In het schriftelijke oordeel wordt, indien van toepassing, een concrete termijn genoemd waarbinnen maatregelen worden uitgevoerd.

11. Klachten over de houder of directie

Wanneer een klacht betrekking heeft op de houder, directeur of locatiemanager, wordt de klacht behandeld door een andere persoon binnen de organisatie die voldoende onafhankelijk is van de situatie.

Wanneer een dergelijke interne behandeling niet mogelijk of wenselijk is, wordt de ouder geïnformeerd over de mogelijkheid om gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang en/of de Geschillencommissie Kinderopvang.

12. Ernstige klachten

Bij ernstige klachten wordt direct actie ondernomen.

Onder ernstige klachten verstaan wij bijvoorbeeld klachten waarbij sprake kan zijn van:

- een vermoeden van kindermishandeling;
- seksueel grensoverschrijdend gedrag;
- ernstige veiligheidsincidenten;
- ernstig lichamelijk of psychisch letsel;
- een structureel onveilige situatie;
- een ernstige schending van de privacy;
- andere situaties waarbij de veiligheid of ontwikkeling van een kind direct in gevaar kan zijn.

In dergelijke situaties wordt niet uitsluitend de reguliere klachtenprocedure gevolgd. De organisatie neemt onmiddellijk passende maatregelen en volgt de daarvoor geldende wettelijke meld-, signalerings- en veiligheidsprocedures.

Wanneer nodig wordt contact opgenomen met de bevoegde instanties.

13. Klachten over veiligheid of kwaliteit

Een ouder die zich zorgen maakt over de kwaliteit of veiligheid van de kinderopvang wordt geadviseerd de zorg eerst met Kinderopvang het Kasteeltje te bespreken.

Wanneer de zorg niet wordt weggenomen, kan de ouder een melding doen bij de GGD van de regio waar de kinderopvang gevestigd is.

De GGD behandelt geen individuele klachten namens ouders, maar gebruikt meldingen voor het toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de kinderopvang.

14. Externe klachtenprocedure

Kinderopvang het Kasteeltje B.V. is aangesloten bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**.

De organisatie is daarmee tevens aangesloten bij het **Klachtenloket Kinderopvang**. Registratie bij de Geschillencommissie Kinderopvang leidt tot aansluiting bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Wanneer een ouder er met de organisatie niet uitkomt, kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies en eventueel bemiddeling. Het Klachtenloket is onafhankelijk en de dienstverlening is gratis.

Als de klacht daarna nog niet is opgelost, kan de ouder onder de daarvoor geldende voorwaarden een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Klachtenloket Kinderopvang:

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Geschillencommissie Kinderopvang:

Geschillencommissie Kinderopvang

Kinderopvang het Kasteeltje B.V. informeert ouders actief over de mogelijkheid om gebruik te maken van het Klachtenloket en de Geschillencommissie.

15. Klachten van de oudercommissie

Ook de oudercommissie kan een klacht indienen wanneer zij van mening is dat Kinderopvang het Kasteeltje B.V. zich niet houdt aan afspraken of wettelijke bepalingen die betrekking hebben op het adviesrecht van de oudercommissie.

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de houder.

De houder onderzoekt de klacht zorgvuldig en informeert de oudercommissie schriftelijk over de uitkomst.

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de oudercommissie gebruikmaken van de daarvoor beschikbare externe geschillenprocedure.

16. Registratie van klachten

Alle formele klachten worden geregistreerd in een klachtenregister.

De registratie bevat minimaal:

- datum van ontvangst;
- onderwerp van de klacht;
- wijze waarop de klacht is ontvangen;
- betrokken locatie/groep;
- wijze van behandeling;
- datum van afhandeling;
- uitkomst;
- eventuele verbetermaatregelen.

De registratie bevat niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

17. Jaarlijkse evaluatie

Kinderopvang het Kasteeltje B.V. analyseert jaarlijks de binnengekomen klachten.

Leidinggevende Janneke van Gent – de Waal, draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

Daarbij wordt gekeken naar:

- het aantal klachten;
- de aard en onderwerpen van klachten;
- terugkerende onderwerpen;
- oorzaken;
- genomen maatregelen;
- de effectiviteit van verbetermaatregelen;
- eventuele aanpassingen van beleid of werkwijze.

De uitkomsten worden gebruikt om de kwaliteit van de kinderopvang te verbeteren.

Wanneer de wettelijke verplichting tot het opstellen van een klachtenjaarverslag van toepassing is, wordt dit jaarverslag overeenkomstig de wettelijke eisen opgesteld en tijdig ingediend bij de toezichthouder en onder de aandacht van de ouders gebracht.

18. Communicatie naar ouders

Deze klachtenregeling wordt op een passende en voor ouders toegankelijke wijze beschikbaar gesteld.

Ouders worden bij aanvang van de opvang geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling.

De regeling is beschikbaar via:

- info@hetkasteeltjetiel.nl
- Digitale ouderapp Konnect
- Huisregels

Wijzigingen in de klachtenregeling worden eveneens op passende wijze aan ouders bekendgemaakt.

19. Uitgangspunten bij klachtbehandeling

Bij de behandeling van iedere klacht hanteren wij de volgende uitgangspunten:

Respect

Iedere ouder en medewerker wordt met respect behandeld.

Luisteren

Wij nemen klachten en signalen serieus.

Openheid

Wij communiceren duidelijk over de behandeling en voortgang.

Objectiviteit

Wij onderzoeken klachten zo onafhankelijk en zorgvuldig mogelijk.

Vertrouwelijkheid

Informatie wordt alleen gedeeld met personen die deze informatie voor de behandeling van de klacht nodig hebben.

Leren en verbeteren

Een klacht wordt gezien als een mogelijkheid om onze dienstverlening en pedagogische kwaliteit te verbeteren.

Geen benadeling

Een ouder die een klacht indient, mag daarvan geen nadelige gevolgen ondervinden voor de opvang of de behandeling van het kind.

20. Contactgegevens klachten

Kinderopvang het Kasteeltje B.V.

Dr. Schaepmanstraat 9

4001CV, Tiel

0344-655554

info@hetkasteeltjietiel.nl

Contactpersoon klachten:

Janneke van Gent – de Waal – Leidinggevende

Hakan Metin – Directie

Klachtenloket Kinderopvang

[Klachtenloket Kinderopvang](#)

Geschillencommissie Kinderopvang

[Geschillencommissie Kinderopvang](#)

21. Slotbepaling

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-01-2026

De regeling wordt periodiek geëvalueerd en aangepast wanneer wet- en regelgeving, de organisatie of de praktijk daartoe aanleiding geeft.

Aldus vastgesteld door:

Janneke van Gent – de Waal (Leidinggevende)

Datum: 01-01-2026

Bijlage 1 – Klachtenformulier ouders

Klacht indienen

Naam ouder/verzorger:

Naam kind:

Datum:

Telefoon/e-mail:

Waar gaat uw klacht over?

Wanneer heeft de situatie plaatsgevonden?

Wie waren erbij betrokken?

Heeft u de situatie al besproken?

- Ja / Nee

Zo ja, met wie?

Wat is volgens u de gewenste oplossing?

Zijn er documenten of andere gegevens die uw klacht ondersteunen?

Ondertekening

Naam:

Datum:

Handtekening: _____

Bijlage 2 – Interne klachtenbehandelingsprocedure

Stap 1 – Ontvangst

- Klacht ontvangen.
- Datum registreren.
- Ontvangst bevestigen.
- Behandelaar aanwijzen.

Stap 2 – Onderzoek

- Klacht lezen en afbakenen.
- Relevante informatie verzamelen.
- Betrokkenen horen.
- Feiten controleren.
- Privacy bewaken.

Stap 3 – Beoordeling

- Klacht inhoudelijk beoordelen.
- Vaststellen of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is.
- Vaststellen welke verbetermaatregelen nodig zijn.

Stap 4 – Oordeel

- Schriftelijk en gemotiveerd oordeel opstellen.
- Oordeel aan ouder verstrekken.
- Eventuele maatregelen en uitvoeringstermijn benoemen.

Stap 5 – Evaluatie

- Klacht registreren.
- Verbetermaatregelen uitvoeren.
- Controleren of maatregelen effect hebben.
- Klacht meenemen in de jaarlijkse evaluatie.

Maximale wettelijke termijn voor interne afhandeling: zes weken na indiening van de klacht.