



## **Kinderdagverblijf Abeltje: klachten en geschillen regeling**

Gewijzigd: september 2023

Auteur: Divers

Als kinderopvangorganisatie Abeltje in Nijmegen doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

### **1. Voordat u een interne klacht indient**

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen. In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

### **2. Waarover kunt u een interne klacht indienen?**

U kunt bij kinderopvangorganisatie Abeltje een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind.
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie.
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen

### **3. Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?**

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van kinderopvangorganisatie Abeltje te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van kinderopvangorganisatie Abeltje heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderopvangorganisatie Abeltje indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

### **4. Indienen van een interne klacht**

U kunt bij ons een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind.
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie.
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Miranda Sengers, dit kan via de groepstelefoon op 06-24793899 locatie Lankforst of 06-23469497 locatie Meijhorst. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren. Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk.

### **5. Wat moet er in de klacht staan?**

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient

- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Miranda Sengers zij is te bereiken per e-mail: [miranda.s@hotmail.nl](mailto:miranda.s@hotmail.nl)

## **6. Behandeling van de interne klacht**

De klachtenfunctionaris, Miranda Sengers, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor) of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht. Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren. De klachtenfunctionaris, Miranda Sengers, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

De klager ontvangt van Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is.
- De redenen waarom Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen tot dit oordeel is gekomen.
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

## **7. Externe klachtafhandeling**

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen indient. Dit is

bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling. U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen heeft ingediend. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

- [\*Klachtenformulier\\_Abeltje\\_kinderopvang.docx\*](#)

## **8. Klachtenverslag**

Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling.
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht.
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie.
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie.
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen. Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kinderopvangorganisatie Abeltje Nijmegen geen verslag op.

## **9. Definities**

- Klacht: formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
- Ouder: de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van de kinderopvang gebruik maakt of heeft gemaakt.
- Oudercommissie: de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang
- Houder: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
- Klager: de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
- Medewerker: de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).

- Klachtenfunctionaris: de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
- Leidinggevende: diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
- Klachtenloket Kinderopvang: onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
- Geschillencommissie: een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
- Schriftelijk: een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
- Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

## **Klachtenverslag Abeltje 2022**

*Peutergroep Uilenbosje, Kinderdagverblijf en Buitenschoolse Opvang Abeltje*

### **Interne klachten 2022**

#### **Januari 2022**

Een ouder heeft een klacht over een het gaas wat bij de buiten deur zit. Ze heeft hier haar broek aan open gehaald, en is bang dat de kinderen zich bezeeren.

- Noodoplossing was even een paar dikke lagen tape.
- De klusjesman heeft er daarna een lat op gemaakt.
- Probleem opgelost.

#### **februari 2022**

Kind valt met gezicht tegen muur en loopt letsel op. Ouders doen intern melding bij de Houder met gesprek en later via het klachtenformulier intern.

Later wordt bij de geschillencommissie de klacht voorgelegd. Het geschil betreft locatie Meijhorst 6002 Nijmegen. Zie bijgevoegde bijlage.

Het geschil is afgehandeld en de ouders hebben een vergoeding ontvangen voor de getroffen schade.

Verder in 2022 geen klachten ontvangen.



Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl)

Kinderopvang Abeltje  
Meijhorst 6002  
6537 KT Nijmegen

Den Haag, 18 april 2023

Betreft: Geschillenoverzicht 2022

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie heeft in 2022 één of meerdere geschillen in behandeling genomen waarin uw organisatie partij was. In de bijlage vindt u een overzicht van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2022.

Wat is een geschil?

Onder een geschil verstaan wij:

- een klacht, voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang door een ouder(commissie) of door de houder,
- waarbij is voldaan aan de eisen van de Geschillencommissie Kinderopvang om een klacht officieel in behandeling te nemen en,
- waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie of aan de ouder(commissie).

Als er een geschil tegen uw organisatie is ingediend in het voorgaande jaar, betekent dit dat u niet-geschilvrij bent. De uitkomst van de geschillenprocedure heeft hier geen invloed op.

Informatie voor uw Klachtenverslag

Op grond van de Wet kinderopvang moet u elk jaar een klachtenverslag bij de GGD aanleveren. In uw klachtenverslag moet u onder andere opnemen;

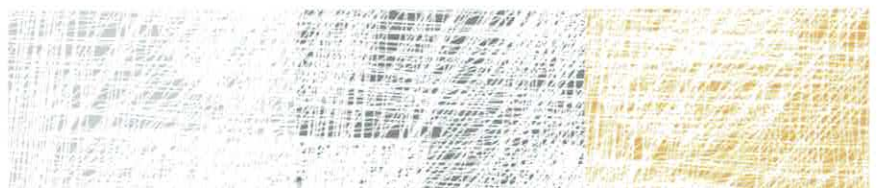
- bij hoeveel geschillen uw organisatie betrokken was in 2022;
- hoeveel van deze geschillen door de Geschillencommissie Kinderopvang hebben geleid tot een uitspraak;
- wat het onderwerp van deze geschillen was.

Deze informatie vindt u in de bijlage van deze brief.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Misschien heeft u ook vestigingen waartegen geen geschillen zijn ingediend in 2022. In het Portaal Kinderopvang kunt u voor deze vestigingen de geschilvrij certificaten vinden. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

de geschillencommissie faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf





de geschillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen. Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl) 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de **geschillencommissie** faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf







de geschillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)

## BIJLAGE Geschillenoverzicht 2022

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2022 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Kinderopvang Abeltje

Meijhorst 6002

6537 KT Nijmegen

Onderwerp van het geschil:

Zorgvuldigheid, Schade (materieel), Schade (immaterieel), Algemene voorwaarden





de geschillencommissie

**Kinderopvang Abeltje**  
Buitenschoolse opvang  
Kinderopvang Abeltje, Buitenschoolse opvang Lankforst  
Lankforst 2348  
6538GN Nijmegen

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2022 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2022





de geschillencommissie

**Kinderopvang Abeltje**  
Kinderopvang  
Abeltje Nutsschool Peuterarrangement Het Uilenbosje  
Lankforst 2348  
6538GN Nijmegen

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2022 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2022

