

Klachtenregeling Peuteropvang Wereldhelden

Versie: 1.0

Datum: Juni 2026

1. Doel

Peuteropvang Wereldhelden vindt het belangrijk dat ouders, verzorgers en andere betrokkenen tevreden zijn over de opvang en dienstverlening. Wanneer er toch een klacht ontstaat, streven wij ernaar deze zorgvuldig, respectvol en zo snel mogelijk op te lossen.

Wij handelen volgens de Wet kinderopvang en de geldende wet- en regelgeving.

2. Informele klacht

Wij adviseren ouders om een klacht eerst te bespreken met de betrokken pedagogisch medewerker.

Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kan de klacht worden besproken met de manager van Peuteropvang Wereldhelden.

Wij streven ernaar om samen tot een passende oplossing te komen.

3. Formele klacht

Wanneer een informele oplossing niet mogelijk is, kan een klacht schriftelijk worden ingediend.

Dit kan:

Per e-mail

klachten@dewereldhelden.nl

Per post

Van Musschenbroekstraat 70
2522 AS Den Haag

Na ontvangst van de klacht:

- ontvangt de ouder een ontvangstbevestiging;
- wordt de klacht zorgvuldig onderzocht;
- kunnen betrokkenen worden gehoord;
- wordt gezocht naar een passende oplossing.

4. Afhandeling

Wij streven ernaar klachten zo spoedig mogelijk af te handelen.

- de klacht wordt zorgvuldig onderzocht;
- betrokken medewerkers worden gehoord;
- gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd;
- indien nodig worden verbetermaatregelen genomen;
- de klacht wordt geregistreerd en geëvalueerd.

5. Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer een ouder niet tevreden is over de afhandeling van een klacht, kan de klacht worden voorgelegd aan de **Geschillencommissie Kinderopvang**, mits Peuteropvang Wereldhelden hierbij is aangesloten.

De Geschillencommissie behandelt de klacht onafhankelijk en doet een bindende uitspraak.

6. Leren van klachten

Iedere klacht zien wij als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Daarom:

- worden klachten geregistreerd;
- worden klachten jaarlijks geëvalueerd;
- worden waar nodig procedures aangepast;
- worden medewerkers geïnformeerd over verbeterpunten.

7. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving (AVG) en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht.

8. Contactgegevens

Peuteropvang De Wereldhelden

Van Musschenbroekstraat 70
2522 AS Den Haag

E-mail: info@dewereldhelden.nl