

Klachtenregeling Kinderopvang de Wereld Helden

Versie: 2.0

Datum: augustus 2026

Organisatie: Kinderopvang De Wereld Helden

Adres: Van Musschenbroekstraat 70, 2522 AS Den Haag

E-mail: info@dewereldhelden.nl

Inleiding

Als Kinderopvang de Wereld Helden doen wij er alles aan om dagelijks goede en verantwoorde kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan.

Wij vinden het belangrijk dat ouders bij ons terecht kunnen wanneer zij ontevreden zijn. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In deze klachtenregeling beschrijven wij onze werkwijze voor het indienen, behandelen, registreren en afhandelen van klachten van ouders en oudercommissies.

De klachtenregeling is gebaseerd op de eisen uit de Wet kinderopvang.

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, vinden wij het prettig wanneer u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die hierbij betrokken is of was.

Wanneer het bijvoorbeeld gaat over een situatie op de groep, kan dit worden besproken met de betrokken pedagogisch medewerker of de manager van Kinderopvang De Wereld Helden.

Wij proberen in eerste instantie samen met u tot een passende oplossing te komen.

Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de geboden oplossing, dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U mag er ook voor kiezen om direct een interne klacht in te dienen. Het is dus niet verplicht om de klacht eerst informeel te bespreken.

Een formele klacht wordt geregistreerd, zorgvuldig onderzocht en schriftelijk beantwoord.

In deze klachtenregeling leest u hoe u een interne klacht kunt indienen, hoe wij deze behandelen en waar u terechtkunt wanneer u uw klacht extern wilt laten behandelen.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Kinderopvang De Wereld Helden een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, een medewerker of iemand die in opdracht van de houder werkzaamheden verricht tegenover een ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen Kinderopvang de Wereld Helden;
- de overeenkomst tussen Kinderopvang de Wereld Helden en de ouder(s).

Wanneer uw klacht betrekking heeft op een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, wordt eerst gehandeld volgens de binnen Kinderopvang De Wereld Helden geldende Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de daarbij behorende procedures.

Wanneer de noodzakelijke stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u daarna nog een klacht heeft over een gedraging, werkwijze of overeenkomst, kunt u alsnog gebruikmaken van deze klachtenregeling.

1. Definities

Organisatie

Kinderopvang de Wereld Helden.

Klacht

Een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden opgelost.

Ouder

De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van een kind dat gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van de kinderopvang van Kinderopvang de Wereld Helden.

Oudercommissie

De oudercommissie zoals bedoeld in de Wet kinderopvang.

Houder

Degene aan wie de onderneming toebehoort waarmee het kindercentrum wordt geëxploiteerd.

Klager

De ouder of oudercommissie die een klacht indient.

Medewerker

Personen die in dienst van de houder werken of door tussenkomst of in opdracht van de houder werkzaamheden voor Kinderopvang de Wereld Helden verrichten.

Klachtenfunctionaris

De persoon binnen Kinderopvang de Wereld Helden bij wie formele klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en de klacht in opdracht van de houder afhandelt.

Leidinggevende/manager

Degene die leiding geeft aan Kinderopvang De Wereld Helden en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

Klachtenloket Kinderopvang

Het onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

Geschillencommissie Kinderopvang

De onafhankelijke commissie voor het behandelen van geschillen binnen de kinderopvang. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Schriftelijk

Een brief per post of elektronische communicatie, zoals een e-mail of een digitaal ingevuld formulier.

Overeenkomst

De overeenkomst tussen Kinderopvang de Wereld Helden en de ouder(s), inclusief de daarbij behorende voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Waarover kan een klacht worden ingediend?

U kunt bij Kinderopvang de Wereld Helden een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, een medewerker of iemand die in opdracht van de houder werkt tegenover een ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen Kinderopvang de Wereld Helden;
- de overeenkomst tussen Kinderopvang de Wereld Helden en de ouder(s).

2.2 Schriftelijk indienen

Wij vragen u om een formele klacht schriftelijk in te dienen.

Wanneer u het moeilijk vindt om uw klacht schriftelijk te formuleren, kunt u contact opnemen met Kinderopvang de Wereld Helden. Wij kunnen u ondersteunen bij het schriftelijk vastleggen van uw klacht.

Het schriftelijk indienen van de klacht maakt het mogelijk om de klacht zorgvuldig te registreren, te onderzoeken en af te handelen.

2.3 Termijn voor het indienen

Wij verzoeken u een klacht binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht in te dienen.

Hoe eerder een klacht wordt ingediend, hoe beter wij de situatie kunnen onderzoeken.

Als uitgangspunt beschouwen wij een termijn van twee maanden als redelijk. Wanneer een klacht later wordt ingediend, kan de klager toelichten waarom dit niet eerder mogelijk was.

2.4 Gegevens in de klacht

In de schriftelijke klacht staan in ieder geval:

- de datum waarop de klacht wordt ingediend;
- naam, adres en telefoonnummer van de klager;
- indien van toepassing de naam van de medewerker over wie de klacht gaat;
- de naam van de kinderopvanglocatie en eventueel de betreffende groep;
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

2.5 Waar kan de klacht worden ingediend?

Een formele klacht kan schriftelijk worden ingediend bij Kinderopvang de Wereld Helden.

Per e-mail:

info@dewereldhelden.nl

Per post:

Kinderopvang de Wereld Helden
Van Musschenbroekstraat 70
2522 AS Den Haag

De klacht wordt na ontvangst toegewezen aan de persoon die verantwoordelijk is voor de klachtenafhandeling.

3. Behandeling van de interne klacht**3.1 Ontvangst en registratie**

Na ontvangst van een formele klacht ontvangt de klager zo spoedig mogelijk een schriftelijke ontvangstbevestiging. De klacht wordt geregistreerd en inhoudelijk in behandeling genomen.

Bij de registratie worden in ieder geval de ontvangstdatum, de aard van de klacht, de gegevens van de klager, de verantwoordelijke voor de behandeling en de datum van afhandeling vastgelegd. De houder blijft eindverantwoordelijk voor een correcte en tijdige behandeling van de klacht.

3.2 Zorgvuldig onderzoek

Kinderopvang de Wereld Helden zorgt ervoor dat iedere klacht zorgvuldig, objectief en voortvarend wordt onderzocht. De wijze waarop het onderzoek plaatsvindt, is afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht.

De klager krijgt waar nodig de gelegenheid om de klacht nader toe te lichten. Betrokken personen worden gehoord wanneer dit voor een zorgvuldig oordeel noodzakelijk is.

Onderdeel van het onderzoek kan onder andere zijn:

- het horen van de klager;
- het horen van betrokken medewerkers;
- het toepassen van hoor en wederhoor;
- het raadplegen van relevante documenten;
- het beoordelen van het toepasselijke beleid;
- het onderzoeken hoe het beleid in de praktijk is uitgevoerd.

Relevante informatie, bevindingen en afspraken die tijdens het onderzoek naar voren komen, worden zorgvuldig vastgelegd in het klachtendossier.

3.3 Voortgang

De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer de behandeling meer tijd vraagt of zich bijzondere omstandigheden voordoen, wordt de klager hierover geïnformeerd.

3.4 Klacht over een medewerker

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker, krijgt de betreffende medewerker gelegenheid om mondeling en/of schriftelijk op de klacht te reageren.

3.5 Afhandelingstermijn

Kinderopvang de Wereld Helden behandelt klachten zo spoedig mogelijk. Een formele klacht wordt in ieder geval binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

De termijn van maximaal zes weken begint op de datum waarop de formele klacht door Kinderopvang de Wereld Helden is ontvangen. De organisatie bewaakt deze termijn actief.

Indien voor de behandeling aanvullende informatie nodig is, wordt de klager hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Ook wanneer aanvullende informatie nodig is, blijft het uitgangspunt dat de klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld.

3.6 Schriftelijk en gemotiveerd oordeel

Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.

In het schriftelijke oordeel wordt duidelijk aangegeven:

- of de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is;
- op welke feiten en overwegingen het oordeel is gebaseerd;
- welke concrete maatregelen naar aanleiding van de klacht worden genomen, indien de klacht en het oordeel daartoe aanleiding geven;
- binnen welke termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

De uitvoering van toegezegde maatregelen wordt intern bewaakt.

3.7 Niet tevreden over de afhandeling

Wanneer de klager niet tevreden is over het oordeel of de afhandeling van de interne klacht, kan contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang.

Daarnaast kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Klachtenloket Kinderopvang

Wanneer een ouder niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang.

Het Klachtenloket Kinderopvang biedt informatie, advies en bemiddeling.

4.2 Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de ouder het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie behandelt het geschil onafhankelijk en doet een bindende uitspraak.

Een klacht kan in bepaalde situaties rechtstreeks bij de Geschillencommissie worden ingediend zonder eerst de interne klachtenprocedure volledig te doorlopen, namelijk:

- wanneer Kinderopvang de Wereld Helden niet binnen zes weken een beoordeling van de klacht heeft gegeven;
- wanneer in redelijkheid niet van de ouder kan worden verlangd dat deze onder de gegeven omstandigheden eerst een klacht bij Kinderopvang de Wereld Helden indient, bijvoorbeeld wanneer onafhankelijke interne behandeling niet mogelijk is.

Voordat een ouder naar de Geschillencommissie gaat, kan contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies en bemiddeling.

4.3 Termijn externe procedure

Een geschil moet binnen **twalf maanden** nadat de klacht bij de organisatie is ingediend aan de Geschillencommissie worden voorgelegd.

5. Klachtenverslag

5.1 Jaarlijks klachtenverslag

Kinderopvang de Wereld Helden stelt over ieder kalenderjaar waarin formele klachten zijn ingediend een klachtenverslag op.

Dit gebeurt in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar.

Het klachtenverslag bevat ten minste:

- een korte beschrijving van deze klachtenregeling;
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen over de klachten;
- de aard van de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 Privacy

Het klachtenverslag wordt zodanig opgesteld dat oordelen over klachten niet zijn terug te leiden naar individuele klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behoudens de uitzonderingen die uit de wet voortvloeien.

Persoonsgegevens worden zorgvuldig en volgens de geldende privacyregels verwerkt.

5.3 Verzending aan de toezichthouder

Kinderopvang de Wereld Helden stuurt het klachtenverslag vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar naar de toezichthouder van de GGD.

5.4 Ouders en oudercommissie

Het klachtenverslag wordt op passende wijze onder de aandacht van ouders gebracht.

Wanneer binnen Kinderopvang de Wereld Helden een oudercommissie is ingesteld, wordt het klachtenverslag ook met de oudercommissie besproken.

5.5 Geen klachten

Wanneer in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, wordt geen klachtenverslag opgesteld.

6. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

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

Informatie over een klacht wordt alleen gedeeld met personen die deze informatie voor de behandeling van de klacht nodig hebben, tenzij een wettelijke verplichting anders vereist.

7. Bekendmaking klachtenregeling

Kinderopvang de Wereld Helden zorgt ervoor dat ouders weten dat deze klachtenregeling bestaat.

De regeling wordt bij de start van de opvang onder de aandacht van ouders gebracht en is voor ouders op verzoek beschikbaar. Ouders krijgen bij aanvang een map met al de documenten waaronder de klachten procedure.

Medewerkers worden geïnformeerd over de klachtenprocedure zodat zij ouders indien nodig naar de juiste procedure kunnen verwijzen.

8. Contactgegevens

Kinderopvang de Wereld Helden

Van Musschenbroekstraat 70
2522 AS Den Haag

E-mail: info@dewereldhelden.nl

LRK-nummer: 924601516