



## **Klachtenreglement KDV Robbedoes.**

**Dagopvang Rakkers en Boefjes  
Peutergroep De Bengeltjes  
Peutergroep De Bevertjes Beegden  
Buitenschoolse opvang De Spielark**

Doel van het klachtenreglement:

Het verstrekken van informatie over de handelwijze van kinderdagverblijf Robbedoes inzake klachten. Deze informatie is bedoeld voor ouders/verzorgers en medewerkers van het kinderdagverblijf.

Onderscheid wordt gemaakt ten aanzien van :

1. De behandeling van klachten betreffende de kinderopvang in de groep.
2. De behandeling van klachten betreffende de organisatie.
3. Klachten over gedragingen van de houder of bij de houder werkzame personen.
4. Klachten over de overeenkomst tussen houder en ouders.

1. De behandeling van klachten betreffende de kinderopvang in de Groep.
  - De ouder wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betreffende groepsleidster.
  - De groepsleidster tracht de klacht in overleg met de ouder op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.
  - Wanneer de ouder niet tevreden is gesteld, dan wel in het geval hij/zij zich niet tot de groepsleidster wil wenden, kan hij/zij besluiten om een klacht in te dienen bij de houder.
  - De houder tracht, in overleg met de ouder, de klacht binnen 6 weken op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.
  
2. De behandeling van klachten betreffende de organisatie:
  - De ouder wendt zich met een klacht rechtstreeks tot de houder.
  - De houder tracht de klacht in overleg met de ouder op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.
  - De afhandeling van de klacht dient binnen 6 weken te geschieden.
  
3. Klachten over gedragingen van de houder of bij de houder werkzame personen.
  - Indien er klachten zijn over de houder , kunnen ouders een klacht indienen bij de groepsleiding of bij de geschillencommissie. Wil men contact opnemen met de geschillencommissie, dan kan dat via onderstaande gegevens.
  - Klachten over de, bij de houder werkzame, personen kunnen via de mail van de houder worden ingediend. De houder zal dan volgens onderstaande procedure te werk gaan.

4. Klachten over de overeenkomst tussen houder en ouders.
  - Ouders kunnen via de mail van de houder, een klacht indienen over de overeenkomst. De houder zal dan via onderstaande procedure te werk gaan. Mocht dit niet naar tevredenheid verlopen dan kunnen ouders de geschillencommissie inschakelen voor een onafhankelijk oordeel.

#### Procedure bij het indienen van een klacht :

Een klacht dient schriftelijk worden ingediend bij de houder. Dit kan via de mail van de houder.

Op het moment dat de klacht ingediend wordt, zal er zo spoedig mogelijk onderzocht worden hoe de klacht op een voor beide partijen bevredigende manier afgehandeld kan worden. De ouders worden schriftelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling tijdens dit onderzoek.

Binnen twee weken, zal er een afspraak gepland worden met de indiener van de klacht en zal er overleg zijn over het verdere traject. Er wordt gestreefd om binnen 6 weken de hele klacht te hebben afgehandeld.

Er zal binnen twee weken een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt worden door de houder. Hierin wordt ook omschreven binnen welke termijn, eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn.

Als er samen geen bevredigende oplossing wordt gevonden, kunnen ouders zich richten tot een onafhankelijke geschillencommissie.

We zijn bij een landelijke, externe, onafhankelijke geschillencommissie aangesloten. Dit zijn hun gegevens:

De Geschillencommissie

Adres: postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel: 070-3105310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Ouders kunnen altijd rechtstreeks contact opnemen met deze geschillencommissie. Zij zullen alle klachten in behandeling nemen en op een onafhankelijke manier hun oordeel geven.

Dit reglement is aangepast in oktober 2017.