

Interne klachtenregeling KOMspele 2026

Kinderdagverblijf KOMspele

KOMspele heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het indienen, behandelen en registreren van klachten van ouders.

Bij voorkeur maakt een ouder/verzorger een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de houder/directie. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Onder schriftelijk wordt ook een elektronische indiening, zoals per e-mail, verstaan.

Wanneer de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de ouder zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies of bemiddeling, of het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. In situaties waarin redelijkerwijs niet van de ouder kan worden verlangd dat de klacht eerst bij KOMspele wordt ingediend, kan de ouder zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden.

1. Definities

Organisatie	Kinderdagverblijf KOMspele
Medewerker	Een medewerker werkzaam bij KOMspele.
Houder/directie	De houder/directie van KOMspele die verantwoordelijk is voor de behandeling van formele klachten.
Ouder	Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van KOMspele voor de opvang van zijn of haar kind(eren).
Klager	De ouder die een klacht indient.
Klacht	Een schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang	Loket voor informatie, advies en bemiddeling bij klachten over kinderopvang.
Geschillencommissie	De Geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	Hieronder wordt ook elektronische communicatie, zoals e-mail, verstaan.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat KOMspele ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de direct betrokkene wordt besproken. Het aanspreekpunt is in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kan de klacht worden besproken met de houder/directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend.

3. Indienen van een formele klacht

3.1 Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de houder/directie. Dit kan per brief of elektronisch, bijvoorbeeld per e-mail. Een apart klachtenformulier is niet verplicht. De klacht bevat bij voorkeur de datum, naam en contactgegevens van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de betreffende groep en een duidelijke omschrijving van de klacht.

3.2 Indien een klacht of signaal betrekking heeft op een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling, wordt gehandeld volgens de geldende Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Indien sprake is van een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een met taken belast persoon binnen de kinderopvang, wordt gehandeld volgens de meld-, overleg- en aangifteplicht (MOA). De veiligheid van het kind en de daarvoor geldende wettelijke route staan in dat geval voorop.

4. Behandeling van de klacht

4.1 De houder/directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.

4.3 De houder/directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren, voor zover dit past binnen een zorgvuldige en veilige behandeling van de klacht.

4.6 De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld. Indien omstandigheden een snelle afhandeling belemmeren, wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld. De klacht wordt in ieder geval binnen zes weken na indiening afgehandeld.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Daarin wordt vermeld welke eventuele maatregelen worden genomen en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

5.1 Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, kan de ouder zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.

5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien redelijkerwijs niet van de ouder kan worden verlangd dat hij of zij onder de gegeven omstandigheden eerst een klacht bij KOMspele indient.

5.3 Ook wanneer een klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

5.4 Voor de termijn en voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil gelden de actuele regels van de Geschillencommissie Kinderopvang.

Vastgesteld door: houder/directie KOMspele B.V.

Versie: 2026