



Klachtenreglement Elzenkring Kinderopvang CV

1. Inleiding

Elzenkring Kinderopvang CV streeft naar een professionele en zorgvuldige dienstverlening richting ouders, gastouders en kinderen. Elzenkring Kinderopvang CV is kleinschalig, streeft naar kwaliteit, transparantie en open communicatie. Toch kan het voorkomen dat een ouder, gastouder of andere betrokkene niet tevreden is over de dienstverlening. Graag horen we uw klacht in een zo vroeg mogelijk stadium en denken we met u mee naar een oplossing. Heeft u als ouder een klacht, probeer het eerst te bespreken met de gastouder zelf, betrek eventueel de klachtenfunctionaris of de oudercommissie erbij. Komt u hier niet uit, dan kunt u een klacht schriftelijk indienen.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe klachten worden behandeld, met als doel een zorgvuldige en eerlijke afhandeling.

2. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **Organisatie:** Elzenkring Kinderopvang CV gevestigd te Oosterbeek.
 - **Klager:** De ouder, gastouder of andere belanghebbende die een klacht indient.
 - **Beklaagde:** Degene op wie de klacht betrekking heeft.
 - **Klacht:** Iedere uiting van ongenoegen over de wijze waarop Elzenkring Kinderopvang CV of een medewerker/gastouder zich heeft gedragen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
 - **Geschillencommissie:** De onafhankelijke commissie waarbij Elzenkring Kinderopvang CV is aangesloten: *Geschillencommissie Kinderopvang*.
-

3. Doel van het klachtenreglement

Het doel van dit reglement is:

- Het bieden van een duidelijke procedure voor het indienen en behandelen van klachten.
 - Het bevorderen van zorgvuldige en tijdige afhandeling van klachten.
 - Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.
-

4. Interne klachtenprocedure

Klachtenreglement Elzenkring Kinderopvang CV november 2025

4.1. Indiening van de klacht

1. De klager dient de klacht in **bij voorkeur schriftelijk of per e-mail** bij:
Elzenkring Kinderopvang CV
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Marijoke van der Keur
Weverstraat 60
6862 DR Oosterbeek
2. De klacht bevat ten minste:
 - Naam, adres en contactgegevens van de klager
 - De datum
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht
 - Eventueel de naam van de betrokken medewerker of gastouder
3. De klacht dient binnen een redelijke termijn ingediend zijn, waarbij binnen 2 maanden als redelijk wordt gezien.

4.2. Ontvangstbevestiging

Binnen **5 werkdagen** na ontvangst ontvangt de klager een **schriftelijke bevestiging** van de klacht.

4.3. Behandeling van de klacht

- De klacht wordt behandeld door de **klachtenfunctionaris** van Elzenkring Kinderopvang CV of een andere onafhankelijke persoon binnen de vennootschap.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan betrokkenen om toelichting vragen.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht
- De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling.
- Indien wenselijk vindt er een **persoonlijk gesprek** plaats tussen klager en iemand van de Elzenkring Kinderopvang CV om tot een oplossing te komen.

4.4. Termijn van afhandeling

- De klacht wordt **binnen 6 weken** na ontvangst afgehandeld.
- Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld met uitleg en een verwachte termijn.

4.5. Uitkomst

De klager ontvangt een **schriftelijke reactie** met:

- De bevindingen van het onderzoek
- De eventuele maatregelen of verbeteracties
- De mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie indien men niet tevreden is over de afhandeling

5. Externe klachtenprocedure

Indien de klacht **niet naar tevredenheid** intern wordt opgelost, kan de klager zich rechtstreeks wenden tot:

De Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Website: www.degeschillencommissie.nl

Telefoon: 070 – 310 53 10

De klacht moet **binnen 12 maanden** na het indienen van de klacht bij Elzenkring Kinderopvang CV worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Het oordeel van de Geschillencommissie is **bindend** voor beide partijen.

6. Registratie en evaluatie

- Alle klachten worden geregistreerd in een **klachtenregister**.
 - Jaarlijks evalueert Elzenkring Kinderopvang CV de klachten en signaleert verbeterpunten voor de organisatie.
 - De resultaten worden meegenomen in het **kwaliteitsbeleid**.
-

7. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden **vertrouwelijk** behandeld. Gegevens worden alleen gedeeld met personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

8. Kosten

Aan de interne klachtenprocedure zijn voor de klager **geen kosten** verbonden.

Bij het inschakelen van de Geschillencommissie kunnen wel kosten verbonden zijn, conform hun reglement.

9. Vaststelling en publicatie

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de beherend vennoot van Elzenkring Kinderopvang CV op 1 november 2025.

Het reglement is beschikbaar via de website en op verzoek schriftelijk op te vragen.

Datum: 1 november 2025

Versie: 1

Namens

Elzenkring Kinderopvang CV

Marijoke van der Keur

Beherend vennoot
