

## Inleiding

Stichting Kinderopvang NUT Geldrop heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie van de stichting. Directie is te bereiken per e-mail: [Kinderopvang@nutgeldrop.nl](mailto:Kinderopvang@nutgeldrop.nl). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het interne klachtenregeling:.

### 1. Definities

Organisatie:	Stichting Kinderopvang NUT Geldrop
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Stichting Kinderopvang NUT Geldrop
Klachtenfunctionaris:	Directie van de stichting
Locatiemanager:	Directie van de Stichting
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).
Klager: Klacht:	De ouder die een klacht indient Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.

#### Stichting Kinderopvang Nut Geldrop

[www.nutgeldrop.nl](http://www.nutgeldrop.nl)  
[www.kinderopvangnutgeldrop.nl](http://www.kinderopvangnutgeldrop.nl)  
[www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop](https://www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop)

Kvk Nummer: 63773562  
IBAN: NL46 RABO 0306 6825 75

**Hoofdkantoor:**  
Saruman 1  
5663 SK Geldrop

**Contact:**  
Ingrid Samuels en Nancy Degener  
Directie Kinderopvang  
06 24353077  
[Kinderopvang@nutgeldrop.nl](mailto:Kinderopvang@nutgeldrop.nl)

**Dagopvang Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234118362

**BSO Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234 473 150

**Dagopvang Ganzebloem**  
Gandalf 2  
5663 ST Geldrop  
LRK nummer: 604550807

**BSO Ganzebloem**  
Saruman 1  
5663 SK geldrop  
Lrk nummer: 140 896 594

**BSO Regenboog**  
Amundsenstraat 51  
5665 VS Geldrop  
LRK nummer: 661 609 054

Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## 2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing te komen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## 3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Gebruik hiervoor de onderstaande klachtenformulier. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

### Stichting Kinderopvang Nut Geldrop

[www.nutgeldrop.nl](http://www.nutgeldrop.nl)  
[www.kinderopvangnutgeldrop.nl](http://www.kinderopvangnutgeldrop.nl)  
[www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop](https://www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop)

Kvk Nummer: 63773562  
IBAN: NL46 RABO 0306 6825 75

**Hoofdkantoor:**  
Saruman 1  
5663 SK Geldrop

**Contact:**  
Ingrid Samuels en Nancy Degener  
Directie Kinderopvang  
06 24353077  
[Kinderopvang@nutgeldrop.nl](mailto:Kinderopvang@nutgeldrop.nl)

**Dagopvang Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234118362

**BSO Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234 473 150

**Dagopvang Ganzebloem**  
Gandalf 2  
5663 ST Geldrop  
LRK nummer: 604550807

**BSO Ganzebloem**  
Saruman 1  
5663 SK geldrop  
Lrk nummer: 140 896 594

**BSO Regenboog**  
Amundsenstraat 51  
5665 VS Geldrop  
LRK nummer: 661 609 054

- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## 5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

### Stichting Kinderopvang Nut Geldrop

[www.nutgeldrop.nl](http://www.nutgeldrop.nl)  
[www.kinderopvangnutgeldrop.nl](http://www.kinderopvangnutgeldrop.nl)  
[www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop](https://www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop)

Kvk Nummer: 63773562  
IBAN: NL46 RABO 0306 6825 75

**Hoofdkantoor:**  
Saruman 1  
5663 SK Geldrop

**Contact:**  
Ingrid Samuels en Nancy Degener  
Directie Kinderopvang  
06 24353077  
[Kinderopvang@nutgeldrop.nl](mailto:Kinderopvang@nutgeldrop.nl)

**Dagopvang Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234118362

**BSO Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234 473 150

**Dagopvang Ganzebloem**  
Gandalf 2  
5663 ST Geldrop  
LRK nummer: 604550807

**BSO Ganzebloem**  
Saruman 1  
5663 SK geldrop  
Lrk nummer: 140 896 594

**BSO Regenboog**  
Amundsenstraat 51  
5665 VS Geldrop  
LRK nummer: 661 609 054

## Klachtenformulier Stichting Kinderopvang NUT Geldrop

Wij doen er alles aan om de opvang van uw kind zo optimaal mogelijk te laten verlopen en denken graag samen met u na over verbeterpunten. Maar heeft u toch een klacht die u met ons wil delen? Dat stellen wij het erg op prijs dat u de moeite wilt nemen ons hiervan op de hoogte te stellen zodat wij er iets aan kunnen doen. Bespreek uw klacht daarom eerst met de betrokken medewerker en/of directie, zodat wij een mogelijkheid hebben om dit intern meteen te kunnen verbeteren. Vind u het nodig om een formele klacht in te dienen, heeft u hier altijd recht op om te doen. Dit kunt u doen door dit formulier in te vullen een naar [Kinderopvang@nutgeldrop.nl](mailto:Kinderopvang@nutgeldrop.nl) sturen. Bij het indienen van een klacht gaat de formele klachtenregeling dan in werking, dus maak u daarom u eerst goed bekend met de officiële klachtenregeling van de organisatie.

Om een formele klacht in te dienen hebben we wat informatie nodig. Deze informatie dient u daarom zo volledig mogelijk in te vullen op onderstaand formulier.

### Uw gegevens

Naam klager	
Adres en huisnummer	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

### Uw kind(eren) gegevens

Naam	
Geboortedatum	
Groep/locatie	

#### Stichting Kinderopvang Nut Geldrop

[www.nutgeldrop.nl](http://www.nutgeldrop.nl)  
[www.kinderopvangnutgeldrop.nl](http://www.kinderopvangnutgeldrop.nl)  
[www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop](https://www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop)

Kvk Nummer: 63773562  
IBAN: NL46 RABO 0306 6825 75

**Hoofdkantoor:**  
Saruman 1  
5663 SK Geldrop

**Contact:**  
Ingrid Samuels en Nancy Degener  
Directie Kinderopvang  
06 24353077  
[Kinderopvang@nutgeldrop.nl](mailto:Kinderopvang@nutgeldrop.nl)

**Dagopvang Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234118362

**BSO Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234 473 150

**Dagopvang Ganzebloem**  
Gandalf 2  
5663 ST Geldrop  
LRK nummer: 604550807

**BSO Ganzebloem**  
Saruman 1  
5663 SK geldrop  
Lrk nummer: 140 896 594

**BSO Regenboog**  
Amundsenstraat 51  
5665 VS Geldrop  
LRK nummer: 661 609 054

# Klachtenregeling Stichting Kinderopvang NUT Geldrop



## Voorval

Klacht ingediend op datum	
Waarover gaat de klacht?	
Datum en tijd van observatie waarover u een klacht indient?	
Wie waren er betrokken bij het voorval?	

## Observatie (zo duidelijk mogelijk omschrijven)

### Stichting Kinderopvang Nut Geldrop

[www.nutgeldrop.nl](http://www.nutgeldrop.nl)  
[www.kinderopvangnutgeldrop.nl](http://www.kinderopvangnutgeldrop.nl)  
[www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop](https://www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop)

Kvk Nummer: 63773562  
IBAN: NL46 RABO 0306 6825 75

**Hoofdkantoor:**  
Saruman 1  
5663 SK Geldrop

**Contact:**  
Ingrid Samuels en Nancy Degener  
Directie Kinderopvang  
06 24353077  
[Kinderopvang@nutgeldrop.nl](mailto:Kinderopvang@nutgeldrop.nl)

**Dagopvang Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234118362

**BSO Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234 473 150

**Dagopvang Ganzebloem**  
Gandalf 2  
5663 ST Geldrop  
LRK nummer: 604550807

**BSO Ganzebloem**  
Saruman 1  
5663 SK geldrop  
Lrk nummer: 140 896 594

**BSO Regenboog**  
Amundsenstraat 51  
5665 VS Geldrop  
LRK nummer: 661 609 054

# Klachtenregeling Stichting Kinderopvang NUT Geldrop



## Klacht

Wat heeft u als klager ondernomen om tot een oplossing te komen?

### Stichting Kinderopvang Nut Geldrop

[www.nutgeldrop.nl](http://www.nutgeldrop.nl)  
[www.kinderopvangnutgeldrop.nl](http://www.kinderopvangnutgeldrop.nl)  
[www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop](https://www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop)

Kvk Nummer: 63773562  
IBAN: NL46 RABO 0306 6825 75

**Hoofdkantoor:**  
Saruman 1  
5663 SK Geldrop

**Contact:**  
Ingrid Samuels en Nancy Degener  
Directie Kinderopvang  
06 24353077  
[Kinderopvang@nutgeldrop.nl](mailto:Kinderopvang@nutgeldrop.nl)

**Dagopvang Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234118362

**BSO Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234 473 150

**Dagopvang Ganzebloem**  
Gandalf 2  
5663 ST Geldrop  
LRK nummer: 604550807

**BSO Ganzebloem**  
Saruman 1  
5663 SK geldrop  
Lrk nummer: 140 896 594

**BSO Regenboog**  
Amundsenstraat 51  
5665 VS Geldrop  
LRK nummer: 661 609 054

# Klachtenregeling Stichting Kinderopvang NUT Geldrop



Heeft u de klacht besproken met de betrokkenen bij het voorval en/of de directie en wat was de uitkomst hiervan?

Heeft u verder een suggestie voor het oplossen van het geval in de toekomst?

Bedankt voor uw melding en medewerken. U zult zo spoedig mogelijk een bevestiging van ontvangst ontvangen. De klachtenregeling is nu in werking.

## Stichting Kinderopvang Nut Geldrop

[www.nutgeldrop.nl](http://www.nutgeldrop.nl)  
[www.kinderopvangnutgeldrop.nl](http://www.kinderopvangnutgeldrop.nl)  
[www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop](https://www.facebook.com/kinderopvangnutgeldrop)

Kvk Nummer: 63773562  
IBAN: NL46 RABO 0306 6825 75

**Hoofdkantoor:**  
Saruman 1  
5663 SK Geldrop

**Contact:**  
Ingrid Samuels en Nancy Degener  
Directie Kinderopvang  
06 24353077  
[Kinderopvang@nutgeldrop.nl](mailto:Kinderopvang@nutgeldrop.nl)

**Dagopvang Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234118362

**BSO Beneden Beekloop**  
Beneden Beekloop 90  
5662 HM Geldrop  
LRK nummer: 234 473 150

**Dagopvang Ganzebloem**  
Gandalf 2  
5663 ST Geldrop  
LRK nummer: 604550807

**BSO Ganzebloem**  
Saruman 1  
5663 SK geldrop  
Lrk nummer: 140 896 594

**BSO Regenboog**  
Amundsenstraat 51  
5665 VS Geldrop  
LRK nummer: 661 609 054

Datum

Handtekening klager