



# Klachtreglement Casca Kinderopvang

## Inleiding

Casca Kinderopvang heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een oplossing dan kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

De formele klacht kan worden ingediend bij de directeur van Casca Kinderopvang: Sander van Wijngaarden: Postbus 578, 2100 AN Heemstede of per e-mail: [svanwijngaarden@casca.nl](mailto:svanwijngaarden@casca.nl)

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders/verzorgers de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: [www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf)

## 1. Definities

Organisatie:	Casca Kinderopvang
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Casca Kinderopvang
Directeur:	De directeur van Casca Kinderopvang, bij wie de formele klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de betrokken medewerker.
Ouder/verzorger:	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:	De ouder/verzorger die een klacht indient.

Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## **2. Voortraject klacht**

Als een ouder/verzorger een klacht heeft gaat Casca Kinderopvang er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de betrokken medewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de betrokken medewerker. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

## **3. Indienen formele klacht**

- 3.1 Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De formele 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 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. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **4. Behandeling formele klacht**

- 4.1 De directeur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger.
- 4.3 De directeur 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.
- 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 directeur 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 directeur 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/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger 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 Casca Kinderopvang aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Bezoekadres:  
Bordewijklaan 46  
Den Haag  
Tel: 070-3105310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)