't Koetshuisje

Verslag klachtenregeling 2025

Klachtenkamer Oudercommissie 't Koetshuisje

Locatie Geert Grootestraat 6, 6822 HG Arnhem

Inhoud

Inleiding 2

De Klachtenregeling 3

Klachtenregeling onder de aandacht 3

De Geschillencommissie 3

Samenstelling Klachtenkamer 3

Mate waarin de Klachtenkamer haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten 4

Aantal en aard van de door de Klachtenkamer behandelde klachten 4

Strekking oordelen en aanbevelingen van de Klachtenkamer 4

Maatregelen naar aanleiding van klachten 4

Klachtvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissies 2025 4

Klachtenreglement 't Koetshuisje.....5

Bijlage 1) Brief Geschillencommissie 2025

Inleiding

Dit verslag is opgesteld om te voldoen aan de wet klachtenrecht cliënten. Deze wet schrijft voor dat ‘t Koetshuisje ieder kalenderjaar verslag moet doen van zaken aangaande het klachtenrecht. Zowel de GGD als onze oudercommissie ontvangen een exemplaar van dit verslag. Voor andere geïnteresseerden is dit verslag te lezen op de website www.hetkoetshuisje.nl

Kim Kroekenstoel
Arnhem, 18 mei 2026

De Klachtenregeling

Volgens de Wet Kinderopvang (2005) art. 58 moeten alle vestigingen van kinderopvang en gastouderbureaus een oudercommissie hebben (OC). Ouders hebben hiermee invloed op de kwaliteit en organisatie van de kinderopvang. Maar er kan een spanningsveld ontstaan tussen de belangen van ouders en de verantwoordelijkheid van de ondernemer. Daarvoor is de landelijke Klachtenkamer voor oudercommissies opgericht waarbij Kindercentrum ‘t Koetshuisje zich heeft aangesloten.

Het doel van de Klachtenkamer is het op een effectieve en laagdrempelige manier uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant en zoals deze is opgenomen in de Beleidsregels. De klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie ter zake de bevoegdheden van de oudercommissie als bedoeld in artikel 60 Wet kinderopvang
Aan oudercommissies wordt de gelegenheid geboden om vragen te stellen of klachten in te dienen die behandeld worden volgens een vastgesteld reglement.

Hoe werkt de klachtenprocedure?

1. Voor het indienen van klachten geldt de procedure opgenomen in het door de Klachtenkamer opgestelde reglement.
2. Klachten moeten schriftelijk ingediend worden met alle daarbij relevante informatie. Tevens moet het reglement van de oudercommissie c.q. de centrale oudercommissie bijgevoegd worden.
3. De klachtenkamer is voor alle vragen tijdens kantooruren bereikbaar op het algemene informatienummer 0900-0400034 en via e-mail klachtenkamer@klachtkinderopvang.nl.

Samenstelling Klachtenkamer
Het bestuur van de Klachtenkamer benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheden tot lid van de Klachtenkamer. Per klacht wordt uit de benoemde leden een behandelende commissie samengesteld. Deze Klachtenkamer bestaat uit minimaal drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklaagde. De Klachtenkamer wordt bijgestaan door een door het bestuur aangewezen secretaris.

Klachtenregeling onder de aandacht

- Reglement en overige documentatie Klachtenkamer besproken met voorzitter OC
- via www.hetkoetshuisje.nl

De Geschillencommissie
Met ingang van 1 januari 2016 is Koetshuisje B.V. aangesloten bij de onafhankelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Vanaf 1 januari 2016 is het voor een kinderopvangorganisatie als ‘t Koetshuisje verplicht om zich te hebben aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan tevens verbonden is het Klachtenloket Kinderopvang. In november 2017 heeft ‘t Koetshuisje zich aangemeld bij deze geschillencommissie. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in een kindercentrum.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?
De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden.

Samenstelling Geschillencommissie per 1 januari 2016
De geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOink en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de MOgroep gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

Mate waarin de Klachtenkamer haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten
In 2025 heeft de OR van Koetshuisje B.V. geen beroep gedaan op de Klachtenkamer.

Aantal en aard van de door de Klachtenkamer behandelde klachten
In 2025 zijn er geen klachten door de Klachtenkamer in behandeling genomen.

Strekking oordelen en aanbevelingen van de Klachtenkamer
In 2025 zijn er geen klachten door de Klachtenkamer in behandeling genomen.

Maatregelen naar aanleiding van klachten
In 2025 zijn er geen klachten door de Klachtenkamer in behandeling genomen.

Klachtenreglement 't Koetshuisje

't Koetshuisje 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 onze directrice, dit is Kim Kroekenstoel. Zij is te bereiken per e-mail: info@hetkoetshuisje.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 reglement van de Geschillencommissie vindt u hier.

1. Definities

Organisatie:	**Koetshuisje Kinderopvang B.V.** 't Koetshuisje 't Ketelhuisje Poespas Rozendaalselaan Poespas Hoofdstraat
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij 't Koetshuisje
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
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:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
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. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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.
- 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

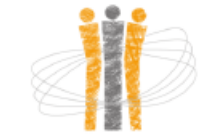
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 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.
- 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.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie,* aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij ‘t Koetshuisje, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Bijlage 1) Brief Geschillencommissie 2025



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

het Koetshuisje B.V.
Geert Grootestraat 6
6822 HG Arnhem

Den Haag 16 maart 2026

Geachte heer/mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2025 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2025 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang
Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar portaal kinderopvang.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.
Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?
Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang