

Klachtenregeling



Januari 2026



Bij Daisy's Daycare vinden wij het belangrijk dat ouders zich gehoord voelen en dat zorgen of onvrede serieus worden genomen. Feedback zien wij als een kans om onze dienstverlening en kwaliteit verder te verbeteren. Daarom beschikken wij over een duidelijke, zorgvuldige en toegankelijke klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is opgesteld conform artikel 1.57 van de Wet kinderopvang en is van toepassing op alle ouders/verzorgers van kinderen die gebruikmaken van Daisy's Daycare.

Informele afhandeling van klachten

Wij moedigen ouders aan om opmerkingen, vragen of zorgen zo vroeg mogelijk met ons te bespreken. In de meeste gevallen kan een klacht in goed overleg informeel worden opgelost.

Ouders kunnen hiervoor terecht bij:

- De pedagogisch medewerkers op de groep, bijvoorbeeld tijdens de overdracht;
- De vestigingsmanager;
- Het management van Daisy's Daycare.

Onze deur staat altijd open en wij gaan graag met ouders in gesprek om samen tot een passende oplossing te komen.

Formele klachtenprocedure (interne procedure)

Wanneer een ouder ervoor kiest een klacht formeel in te dienen, kan dit schriftelijk via het klachtenregistratieformulier dat bij op kantoor ligt of per brief/e-mail aan de houder van Daisy's Daycare.

Na ontvangst van de klacht zorgen wij ervoor dat:

- De klacht zorgvuldig wordt geregistreerd;
- De klacht objectief en zorgvuldig wordt onderzocht;
- Het proces wordt vastgelegd en gedocumenteerd;
- De ouder schriftelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang.

Daisy's Daycare handelt formele klachten zo spoedig mogelijk af, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na ontvangst. Indien de afhandeling meer tijd vraagt, wordt de ouder hiervan gemotiveerd en schriftelijk op de hoogte gesteld.

De ouder ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde reactie, waarin in ieder geval wordt opgenomen:

- De bevindingen naar aanleiding van het onderzoek;
- De conclusie;
- Eventuele maatregelen of acties die worden genomen en de termijn waarbinnen dit gebeurt.

Externe klachtenprocedure (Geschillencommissie)

Als de interne klachtenafhandeling niet tot een voor de ouder bevredigende oplossing leidt, kan de ouder de klacht voorleggen aan de externe Geschillencommissie Kinderopvang.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie wanneer:

- Daisy's Daycare niet binnen zes weken inhoudelijk heeft gereageerd op een formele klacht;
- De ouder het niet eens is met de afhandeling of uitkomst van de interne klachtenprocedure.

Daisy's Daycare is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en conformeert zich aan de uitspraken van deze commissie.

Jaarverslag klachten

Als er in een kalenderjaar één of meerdere klachten zijn ontvangen, stelt Daisy's Daycare een klachtenverslag op. Dit verslag is uiterlijk 1 juni van het daaropvolgende jaar beschikbaar.

Het jaarverslag bevat:

- Een korte toelichting op de klachtenregeling;
- Informatie over de wijze waarop ouders over de regeling zijn geïnformeerd;
- Het aantal en de aard van de ontvangen klachten;
- De wijze van afhandeling en de genomen maatregelen;
- Het aantal en de aard van eventuele geschillen die zijn voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Het klachtenverslag wordt gedeeld met de toezichthouder en op een duidelijke en toegankelijke wijze beschikbaar gesteld aan ouders. Hierbij worden geen persoonsgegevens van betrokkenen vermeld.

Bekendmaking klachtenregeling

Deze klachtenregeling is beschikbaar voor ouders via:

- Het pedagogisch beleidsplan;
- De website van Daisy's Daycare;
- Op verzoek in te zien bij de vestiging.

Evaluatie en bijstelling

Daisy's Daycare behandelt alle klachten vertrouwelijk, zorgvuldig en met respect voor alle betrokkenen. Het indienen van een klacht heeft geen enkele negatieve gevolgen voor de plaatsing of opvang van het kind.

Door deze klachtenregeling willen wij bijdragen aan transparantie, vertrouwen en een open samenwerking met ouders.

Dit protocol wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Feedback van medewerkers en ouders wordt meegenomen in deze evaluatie. Medewerkers worden bij de start van hun carrière bij Daisy's Daycare op de hoogte gesteld van dit protocol en krijgen de tijd dit rustig door te nemen. Daarnaast wordt dit eens per jaar opgefrist tijdens een teamoverleg.