KLACHTENREGELING

Kokie B.V.

Versie: November 2026

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Wanneer kunt u een klacht indienen?
3. Hoe dient u een klacht in?
4. Ontvangstbevestiging
5. Behandeling van de klacht
6. Bemiddeling
7. Schriftelijk oordeel
8. Klachten over pedagogisch professionals
9. Klachten over ouders
10. Klachten over persoonsgegevens
11. Klachten over administratie, facturatie en betalingen
12. Klachten over de website of digitale dienstverlening
13. Klachten over de behandeling van een eerdere klacht
14. Externe klachtenprocedure
15. Vertrouwelijkheid en privacy
16. Klachtenregistratie en kwaliteitsverbetering
17. Slotbepaling
18. Contactgegevens

1. Inleiding

Kokie B.V. streeft naar veilige, professionele en kwalitatief goede kinderopvang. Toch kan een ouder, medewerker of andere betrokkene ontevreden zijn. Klachten worden serieus genomen, zorgvuldig onderzocht en benut om de dienstverlening te verbeteren. Deze regeling beschrijft de interne en externe mogelijkheden.

2. Wanneer kunt u een klacht indienen?

Een klacht kan gaan over de begeleiding, pedagogische kwaliteit, communicatie, veiligheid, afspraken, medewerkers, administratie, persoonsgegevens of eerdere klachtbehandeling. Wij adviseren een situatie waar mogelijk eerst te bespreken met de direct betrokkene, maar dit is niet verplicht. U mag zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.

3. Hoe dient u een klacht in?

Dien uw klacht schriftelijk in bij Kokie B.V., Veluweplein 1, 2571 GA Den Haag, of via info@kokie-kdv.nl. Vermeld uw naam en contactgegevens, datum of periode, omschrijving, eventueel betrokken personen en gewenste oplossing. Voeg zo nodig bewijsstukken toe. Een anonieme melding kan aanleiding geven tot onderzoek, maar kan doorgaans niet als formele klacht worden afgehandeld.

4. Ontvangstbevestiging

U ontvangt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Indien nodig vraagt Kokie aanvullende informatie op.

5. Behandeling van de klacht

Kokie onderzoekt de klacht zorgvuldig, hoort zo nodig betrokkenen en houdt de indiener zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zes weken na indiening, afgehandeld.

6. Bemiddeling

Kokie kan vrijwillige bemiddeling voorstellen. Beide partijen kunnen hun standpunt toelichten en mogen zich laten bijstaan. Van afspraken kan een kort schriftelijk verslag worden gemaakt. Deelname is niet verplicht.

7. Schriftelijk oordeel

De indiener ontvangt binnen de wettelijke afhandelingstermijn een schriftelijk, gemotiveerd oordeel. Hierin staan de bevindingen, conclusie en, indien van toepassing, de concrete termijn waarbinnen maatregelen worden uitgevoerd.

8. Klachten over pedagogisch professionals

Klachten over pedagogisch professionals worden zorgvuldig en vertrouwelijk onderzocht; de betrokken medewerker krijgt gelegenheid te reageren. Bij vermoedens van geweld of seksueel misbruik wordt gehandeld volgens de toepasselijke meld-, overleg- en aangifteplichten in de kinderopvang en de relevante protocollen. Personele maatregelen worden afzonderlijk en proportioneel beoordeeld.

9. Klachten over ouders

Medewerkers kunnen onveilig of grensoverschrijdend gedrag van ouders melden bij de directie. Kokie onderzoekt de melding en bepaalt passende maatregelen, met aandacht voor hoor en wederhoor, wettelijke verplichtingen en de belangen van het kind.

10. Klachten over persoonsgegevens

Klachten over persoonsgegevens kunnen worden ingediend via info@kokie-kdv.nl. Kokie behandelt deze volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Betrokkenen kunnen zich zo nodig ook tot de Autoriteit Persoonsgegevens wenden.

11. Klachten over administratie, facturatie en betalingen

Klachten over facturen, incasso's, betalingen of administratieve verwerking kunnen per e-mail of schriftelijk worden ingediend. Kokie onderzoekt de gegevens en geeft een gemotiveerde reactie.

12. Klachten over de website of digitale dienstverlening

Meld problemen met de website of digitale dienstverlening via info@kokie-kdv.nl. Ook deze meldingen worden zorgvuldig behandeld.

13. Klachten over de behandeling van een eerdere klacht

Wie ontevreden is over de afhandeling van een eerdere klacht, kan dit schriftelijk bij de directie melden. Vermeld de eerdere klacht, relevante data, ontvangen reacties en de reden van ontevredenheid.

14. Externe klachtenprocedure

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de ouder of oudercommissie zich onder de geldende voorwaarden wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. In bepaalde omstandigheden is rechtstreekse indiening mogelijk. Zie www.degeschillencommissie.nl voor de actuele procedure, termijnen en kosten.

15. Vertrouwelijkheid en privacy

Kokie behandelt klachten vertrouwelijk. Gegevens worden alleen gedeeld voor zover nodig voor de behandeling of wettelijk vereist. De AVG is van toepassing.

16. Klachtenregistratie en kwaliteitsverbetering

Kokie registreert de ontvangst, aard, behandeling, uitkomst en eventuele verbetermaatregelen van klachten. De registratie ondersteunt periodieke kwaliteitsverbetering, met bescherming van persoonsgegevens.

17. Slotbepaling

Kokie moedigt ouders en medewerkers aan om zorgen tijdig bespreekbaar te maken en streeft naar een respectvolle, zorgvuldige oplossing.

18. Contactgegevens

Kokie B.V.
Veluweplein 1
2571 GA Den Haag
E-mail: info@kokie-kdv.nl
Website: www.kokie-kdv.nl
Externe instantie: www.degeschillencommissie.nl