

GASTOUDERBUREAU KOEKOEK

Klachtenreglement

Anja Lutz, houder

Versie	Augustus 2026
Status	Vastgesteld door de houder, na advies van de oudercommissie (art. 1.60 lid 1 onderdeel e Wko)
Vervangt	Klachtenreglement 2022
Wettelijke basis	Wet kinderopvang, artikel 1.57b (interne klachtenregeling) en artikel 1.57c (aansluiting bij de Geschillencommissie)
Evaluatie	Uiterlijk augustus 2028, en eerder wanneer de wet daartoe aanleiding geeft

Inhoud

Inleiding.....	2
Begripsomschrijving.....	2
1. Toepassingsgebied.....	3
2. Eerst samen proberen.....	3
3. Een klacht indienen.....	3
4. Behandeling van de klacht.....	4
5. Oordeel en maatregelen.....	4
6. Geheimhouding en persoonsgegevens.....	4
7. Registratie en jaarverslag.....	4
8. De Geschillencommissie Kinderopvang.....	5
9. Klachten en geschillen van de oudercommissie.....	5
10. Bekendmaking en wijziging.....	5
Contactgegevens.....	6
Vaststelling.....	7

Inleiding

Waar gewerkt wordt, gaat wel eens iets mis. Ook bij Gastouderbureau KoeKoeK. Houd een klacht of een ongenoegen over de gang van zaken daarom niet voor je. Het is in ons beider belang dat we er iets aan doen wanneer onze dienstverlening tekortschiet.

Vaak kunnen we de situatie oplossen, en anders kunnen we samen bekijken hoe we zo iets in de toekomst voorkomen. Zo houden we de kwaliteit van onze bemiddeling op peil. Of het nu gaat om de pedagogische werkwijze bij de gastouder, om de bemiddeling, om de manier waarop je bent benaderd of om iets administratiefs: elke klacht nemen we serieus.

Iedere ouder heeft het recht een klacht in te dienen. Dat recht is vastgelegd in de Wet kinderopvang. Artikel 1.57b verplicht ons tot een interne klachtenregeling, en artikel 1.57c verplicht ons ons aan te sluiten bij een erkende geschillencommissie. Dit reglement beschrijft hoe wij daar invulling aan geven.

Begripsomschrijving

Wko	Wet kinderopvang.
Gastouderbureau	Een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van vraagouders aan gastouders geschiedt. In dit reglement: Gastouderbureau KoeKoeK.
Houder	Degene die het gastouderbureau exploiteert. In dit reglement: A. Lutz.
Gastouder	Degene die gastouderopvang biedt.
Vraagouder (ouder)	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.

Klager	De vraagouder die een klacht indient, of de oudercommissie.
Klacht	Een uiting van ongenoegen over een gedraging van de houder of van een bij de houder werkzame persoon jegens een vraagouder of een kind, of over de overeenkomst tussen de vraagouder en de houder.
Oudercommissie	De commissie bedoeld in artikel 1.58 Wko.
Klachtenloket Kinderopvang	Loket voor gratis informatie, advies en bemiddeling bij klachten, verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
Geschillencommissie	De Geschillencommissie Kinderopvang, de erkende geschilleninstantie waarbij KoeKoeK is aangesloten.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt tevens elektronisch (waaronder per e-mail) verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

1. Toepassingsgebied

- Dit reglement geldt voor vraagouders van Gastouderbureau KoeKoeK en voor de oudercommissie.
- De regeling heeft betrekking op alle onderdelen van onze organisatie en dienstverlening, waaronder de bemiddeling, de begeleiding van gastouders, de administratie en de facturatie.
- Gaat de klacht over het handelen van een gastouder, dan bespreekt de vraagouder dit in beginsel eerst met de gastouder zelf. Komen zij er samen niet uit, dan bemiddelt KoeKoeK.

2. Eerst samen proberen

Bespreek een klacht bij voorkeur eerst met de betrokken persoon. Vaak gaat het om een misverstand en is het snel opgelost. Kom je er samen niet uit, of gaat je klacht over KoeKoeK zelf, dan kun je de klacht formeel indienen volgens hoofdstuk 3.

Je kunt ook op elk moment gratis advies vragen bij het Klachtenloket Kinderopvang. Zij denken mee, geven informatie en kunnen bemiddelen.

3. Een klacht indienen

- Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de houder, per e-mail of per post. De contactgegevens staan achterin dit reglement.
- Meld je je klacht mondeling, dan leggen wij die schriftelijk vast en sturen wij je de vastlegging ter bevestiging toe. Vanaf het moment dat je die bevestigt, geldt de klacht als ingediend.
- Een klacht kan worden ingediend door de vraagouder zelf, door zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, of door iemand die daartoe schriftelijk is gemachtigd.
- De klacht bevat ten minste je naam en contactgegevens, de datum, een omschrijving van waar de klacht over gaat en, als dat van toepassing is, om wie het gaat.
- De klager kan zich in de hele procedure laten bijstaan of vertegenwoordigen door iemand die hij of zij zelf aanwijst. Dat geldt ook voor degene over wie is geklaagd.
- De klager kan de klacht op elk moment intrekken. Dat doet hij of zij schriftelijk.

4. Behandeling van de klacht

- a) De houder bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk, in beginsel binnen vijf werkdagen.
- b) De houder onderzoekt de klacht zorgvuldig en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling.
- c) De houder stelt degene over wie is geklaagd op de hoogte en geeft die persoon de gelegenheid binnen veertien dagen schriftelijk te reageren. Die reactie gaat in afschrift naar de klager, die daar binnen veertien dagen schriftelijk op kan reageren.
- d) De houder kan partijen uitnodigen voor een mondelinge behandeling, gezamenlijk of afzonderlijk. Ook de klager of degene over wie is geklaagd kan daarom verzoeken.
- e) De houder kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, bij degene over wie is geklaagd en bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming van de betrokkene nodig.
- f) Zowel de klager als degene over wie is geklaagd wordt in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

5. Oordeel en maatregelen

- a) De houder handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, en uiterlijk zes weken na de dag waarop de klacht is ingediend (art. 1.57b lid 2 Wko).
- b) De houder verstrekt de klager een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht.
- c) In dat oordeel staat een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.
- d) Dreigt de termijn van zes weken niet gehaald te worden, dan laat de houder dat de klager tijdig en met redenen weten, samen met de termijn waarop het oordeel wel wordt verwacht. De wettelijke termijn van zes weken blijft daarbij het uitgangspunt.

6. Geheimhouding en persoonsgegevens

- a) Iedereen die bij de behandeling van een klacht betrokken is en daarbij beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding.
- b) De houder behandelt alle informatie die op de klacht betrekking heeft vertrouwelijk.
- c) Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming en uitsluitend voor de behandeling en registratie van de klacht. De stukken worden bewaard zolang dat voor die doelen nodig is.

7. Registratie en jaarverslag

- a) De houder registreert de klachten die in een kalenderjaar zijn ingediend in een klachtendossier en evalueert deze jaarlijks.
- b) Over elk kalenderjaar stelt de houder in het daaropvolgende kalenderjaar een openbaar verslag op. Daarin staan ten minste een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling, de wijze waarop die onder de aandacht van de vraagouders is gebracht, het aantal en de aard van de behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen, en het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen (art. 1.57b lid 4 Wko).

- c) Het verslag wordt zo opgesteld dat de oordelen niet tot natuurlijke personen herleidbaar zijn, met uitzondering van de houder.
- d) De houder zendt het verslag vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder, de GGD (art. 1.57b lid 8 Wko).
- e) Het verslag wordt gepubliceerd op de website en wordt daarnaast aan de oudercommissie verstrekt.

8. De Geschillencommissie Kinderopvang

Gastouderbureau KoeKoeK is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dat is wettelijk verplicht en betekent dat de commissie voor alle vraagouders van KoeKoeK toegankelijk is, en ook voor onze oudercommissie.

- a) Ben je het niet eens met het oordeel van de houder, of heeft de houder de klacht niet binnen zes weken afgehandeld, dan kun je het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.
- b) Je kunt het geschil ook meteen aan de Geschillencommissie voorleggen zonder de klacht eerst bij de houder in te dienen, wanneer dat redelijkerwijs niet van je gevraagd kan worden. Denk aan een klacht over intimidatie, of aan de situatie waarin je bang bent dat het indienen van de klacht gevolgen heeft voor de opvang van je kind.
- c) Een geschil moet binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij de houder aanhangig worden gemaakt. Het reglement van de Geschillencommissie is hierbij leidend.
- d) De uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies. Dat betekent dat zowel de klager als de houder eraan gebonden is.
- e) De commissie werkt met onafhankelijke deskundigen uit verschillende vakgebieden, waaronder consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Zij behandelt een geschil vertrouwelijk en onder geheimhouding.
- f) Voorafgaand aan een geschil kun je gratis terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies en bemiddeling. Meer informatie staat op www.klachtenloketkinderopvang.nl en op www.degeschillencommissie.nl.

9. Klachten en geschillen van de oudercommissie

- a) De oudercommissie kan een geschil met de houder over de toepassing en uitvoering van het adviesrecht van artikel 1.60 Wko voorleggen aan de Geschillencommissie (art. 1.57c lid 1 onderdeel b Wko).
- b) De houder brengt deze mogelijkheid op passende wijze onder de aandacht van de oudercommissie.
- c) De houder en de oudercommissie spannen zich in een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
- d) Een geschil tussen een lid van de oudercommissie en de houder kan in geen geval leiden tot het opzeggen van de opvang van het kind van die vraagouder.

10. Bekendmaking en wijziging

- a) De houder brengt dit reglement en wijzigingen daarvan op passende wijze onder de aandacht van de vraagouders (art. 1.57b lid 3 Wko). Het reglement staat op de website en wordt bij aanvang van de opvang aan nieuwe vraagouders verstrekt.
- b) De houder brengt de mogelijkheid om een geschil aan de Geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de vraagouders (art. 1.57c lid 2 Wko).

- c) Vaststelling of wijziging van dit reglement gebeurt na advies van de oudercommissie (art. 1.60 lid 1 onderdeel e Wko).
- d) Het reglement wordt ten minste eenmaal per twee jaar bekeken en zo nodig geactualiseerd, en in ieder geval wanneer de wet daartoe aanleiding geeft.

Contactgegevens

Gastouderbureau	Gastouderbureau KoeKoeK
Adres	Jipkesbeltweg 2B, 7443 PN Nijverdal
Telefoon	06 133 475 13
E-mail	info@gastouderbureaukoeboek.nl
Website	www.gastouderbureaukoeboek.nl
LRK-nummer	857358327
Klachtenloket	Klachtenloket Kinderopvang, www.klachtenloketkinderopvang.nl
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang, www.degeschillencommissie.nl

Vaststelling

Dit klachtenreglement is op 18 augustus 2026 vastgesteld door de houder van Gastouderbureau KoeKoeK, na advies van de oudercommissie van dezelfde datum, overeenkomstig artikel 1.60 lid 1 onderdeel e van de Wet kinderopvang.

Houder Gastouderbureau KoeKoeK

Dit is de publieksversie. Het ondertekende exemplaar berust bij Gastouderbureau KoeKoeK en is op aanvraag beschikbaar.