

V.6 Klachtenprocedure (april 2026)



Avonturis Democratisch Kindcentrum heeft een interne klachtenregeling. De kwaliteit van de onderwijs en opvang staat bij ons bovenaan. Wij vinden het belangrijk dat als u niet tevreden bent, u ons dit laat weten en dat we samen kunnen kijken naar een goede oplossing.

Interne klachtenprocedure

IKC Avonturis vraagt u om een eventuele klacht eerst te bespreken met degene die direct betrokken is. Heeft uw klacht betrekking op de overeenkomst, neem dan contact op met een lid van de Topkring en raadpleeg het contract en de (aanvullende) algemene voorwaarden. Gaat uw klacht over het gedrag van de houder of medewerkers, bijvoorbeeld over iets wat in de groep is voorgevallen of over het pedagogisch handelen, dan bespreekt u uw klacht met de betreffende medewerker.

De medewerker probeert in overleg met u, en indien nodig ook in overleg met een lid van de Topkring, de klacht op te lossen. Ook als niemand van de Topkring betrokken wordt bij het oplossen van de klacht, wordt deze hierover ingelicht.

Mocht er geen passende oplossing gevonden worden, dan heeft u de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris, men. Tijn Hoefnagels. Dit kan schriftelijk, bijvoorbeeld via een brief, een e-mail of door een digitaal formulier op de website in te vullen. Voor contact kunt u mailen naar tijn@avonturisroosendaal.nl. Indien het niet mogelijk is om uw klacht bij hem neer te leggen, kunt u zich schriftelijk wenden tot onze vertrouwenspersoon, Rulke Arink. Haar e-mailadres vindt u in het beveiligde gedeelte van de website. Zij behandelt uw bericht uiteraard vertrouwelijk.

Indienen interne klacht

Bij ons kunt u een klacht indienen over het volgende:

- Het gedrag van de houder, een medewerker of iemand die namens de houder werkt, tegenover een ouder of een kind;
- De werkwijze of de regels binnen onze kinderopvangorganisatie;
- De afspraken in de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

We verzoeken u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Het is belangrijk dat u de klacht binnen twee maanden na het ontstaan van de kwestie indient, omdat deze termijn als redelijk wordt beschouwd. Vermeld bij uw klacht altijd de datum, uw naam en adres, eventueel de naam van de betrokken medewerker en geef een duidelijke beschrijving van uw klacht.

U kunt uw klacht rechtstreeks richten aan de klachtenfunctionaris, Tijn Hoefnagels. Voor het indienen van uw klacht kunt u hem bereiken via e-mail op het adres: tijn@avonturisroosendaal.nl.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling interne klacht

Tijn Hoefnagels, de klachtenfunctionaris, stuurt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor zowel de inhoudelijke behandeling als de registratie van de klacht.

Bij Avonturis Democratisch Kindcentrum wordt elke klacht grondig en met aandacht onderzocht. De aanpak van het onderzoek hangt af van de soort en de inhoud van de klacht. Mogelijke stappen zijn bijvoorbeeld dat alle betrokken partijen worden gehoord, zodat beide kanten van het verhaal duidelijk worden, of dat het relevante beleid en de uitvoering daarvan in de praktijk worden geanalyseerd in relatie tot de klacht.

Het Avonturis Democratisch Kindcentrum informeert de klager voortdurend over de status en afhandeling van de klacht.

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.

Na afhandeling van de klacht wordt de klacht toegevoegd aan het klachtendossier van het desbetreffende jaar. Jaarlijks wordt het klachtendossier geëvalueerd en wordt de GGD en de Ouderkring d.m.v. het klachtenjaarverslag hierover geïnformeerd. Het klachtenjaarverslag wordt toegevoegd aan de map met documenten die ter inzage voor ouders in de gesloten kast op IKC Avonturis.

Externe klachtafhandeling

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

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.

Tevens kan de klacht, wanneer deze niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, voorgelegd worden aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Avonturis Democratisch Kindcentrum aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.