

Klachtenregeling 2025-2026

VaraBo kinderopvang

Door goed te luisteren wat uw wensen en behoeften zijn, streven we er naar om tot tevredenheid van ouders te werken. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over iets dat voorgevallen is. VaraBo Kinderopvang B.V. 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.

- Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend, bij voorkeur per email: info@varabo.nl. Per post kan ook: VaraBo Kinderopvang B.V. t.a.v. directie, Speulderbos 15, 2716 JW Zoetermeer.
- Vermeld in uw kracht duidelijk om welke locatie het gaat.
- De klacht wordt doorgestuurd naar degene die de klacht zal afhandelen en de directie wordt op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de klacht wordt deze behandeld door verschillende medewerkers.
- De klacht wordt ten aller tijde zorgvuldig onderzocht.
- Tijdens de procedure wordt de ouder op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.
- Een klacht wordt vanaf het moment dat de klacht ingediend is bij de houder binnen zes weken afgehandeld.
- Er wordt gestreefd naar een snelle afhandeling van de klacht, waarbij rekening gehouden wordt met de aard van de klacht.
- De ouder krijgt schriftelijk bericht, waarin de redenen vermeld staan van de genomen besluit en oordeel op de klacht.
- In het oordeel wordt een concrete termijn vermeldt, waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.
- Bij het afhandelen van een klacht, dient de directeur altijd op de hoogte te zijn van de volledige klachtenproces, zoals deze heeft plaatsgevonden.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kunt u zich voor informatie, advies en mediation richten tot [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag. Het Klachtenloket neemt uw klacht gratis in behandeling en kan vervolgens bemiddeling of mediation voorstellen.

Mocht het Klachtenloket en/of mediation geen uitkomst bieden, dan kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

Uw klacht wordt dan formeel een geschil. Bemiddeling van de Geschillencommissie is niet gratis. U betaalt 25 euro als u een geschil meldt. VaraBo Kinderopvang B.V. laat zich bij een geschil bijstaan door een jurist.

Hieronder treft u meer informatie aan over het proces via de geschillencommissie.

Aanvullende informatie Geschillencommissie

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang niet?

De commissie behandelt geen klachten tegen een gastouder, maar alleen tegen een gastouderbureau. Het gastouderbureau heeft een klachtenregeling en moet daarin ook een regeling opnemen over de afhandeling van klachten over een gedraging van de gastouder jegens een ouder of een kind. Gedraagt een gastouder zich dus niet zoals het hoort, dan kunt u bij het gastouderbureau klagen.

Alle ondernemers in de kinderopvang zijn (verplicht) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Zo niet, dan kunnen wij de zaak toch behandelen.

Aantal behandelde klachten en eindproducten

Alle cijfers, feiten en toelichting over het voorgaande jaar van deze commissie vindt u in ons jaarverslag van de commissie Kinderopvang. Natuurlijk bent u ook geïnteresseerd in de pakkende verhalen die we graag met u delen op www.samenwerkenaankwaliteit.nl. Gewoon zoals het is, uit de praktijk, vanuit ieders vak of betrokkenheid. Verhalen die de verbondenheid met onze organisatie heel mooi illustreren. Trotse verhalen, verhalen met een ziel, verhalen met verbeelding.

Het Klachtenloket Kinderopvang

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

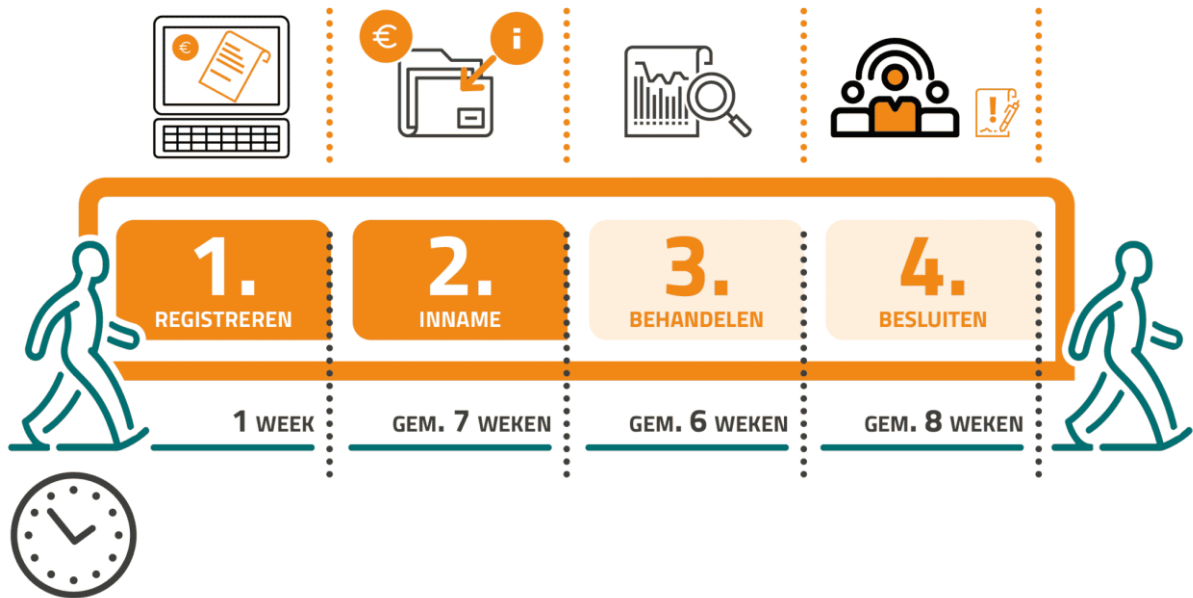
Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang bedragen: €25,00. Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.

Procedure

Van indienen klacht, naar dé oplossing

Stapsgewijs informeren wij u rondom ons proces. We nemen u mee in de stappen op hoofdlijnen, de tijd* en de kosten voor u.



*De hierboven genoemde doorlooptijden zijn gemiddelden.