

# **Reglement klachten Rollebol kindercentra**

*Opvang op maat*

Rollebol kindercentra BV  
Kennemerstraatweg 1  
1814 GA ALKMAAR

t: 072 566 9028  
e: [info@rollebol.nl](mailto:info@rollebol.nl)  
i: [www.rollebol.nl](http://www.rollebol.nl)

*Rollebol kindercentra  
Ingeschreven bij de KvK Noordwest-Holland  
onder nr. 37095741*

## Voorwoord

Rollebol Kindercentra 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. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

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](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie:

### Postadres

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

### Bezoekadres

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

### Telefoonnummer

070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Bij Rollebol kindercentra zien wij uw klacht als impuls om onze dienstverlening te verbeteren en continu aandacht te hebben voor evaluatie van de kwaliteit. Uw klacht wordt gezien als “gratis” beleidsadvies. Als onverhoopt een klacht zich voordoet, dan wordt uw klacht bij Rollebol systematisch geregistreerd. We zorgen ervoor dat uw klacht niet op de werkvloer blijft hangen maar ook ter kennis komen van het management. Hierdoor kunnen eventuele structurele problemen worden onderkend en aangepakt.

## 1. Definities

Organisatie:	Rollebol Kindercentra BV
Medewerker:	De pedagogische medewerker, werkzaam bij Rollebol Kindercentra
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### 2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Alle pedagogisch medewerksters zijn telefonisch bij Rollebol bereikbaar 072 5669028. Tevens heeft de pedagogisch medewerkster e-mail bij Rollebol kindercentra bijvoorbeeld voor het maken van een afspraak. Opvragen van het e-mail adres van de pedagogisch medewerkster kan via het algemene e-mail adres van Rollebol, namelijk [info@rollebol.nl](mailto:info@rollebol.nl)

Komt u er met de medewerker op de groep niet uit dan kunt u contact opnemen met de locatie manager:

voor kindercentrum Rollebol, POA Rollebol,  
BSO Bolleboos, BSO Bolschip,  
BSO KinderBolwerk.

Jessica van den Brand - Horninge  
e-mail: [Jessica.vandenBrandHorninge@rollebol.nl](mailto:Jessica.vandenBrandHorninge@rollebol.nl)

voor KDV Olke Bolke,  
.

Marissa Gankema  
e-mail: [marissa.gankema@rollebol.nl](mailto:marissa.gankema@rollebol.nl)

Voor POA Knikkebol, BSO Knikkebol,  
Knikkebol dependence en BSO Bolleboos

Anouk de Leeuw  
e-mail: [Anouk.deleeuw@rollebol.nl](mailto:Anouk.deleeuw@rollebol.nl)

voor kindercentrum Skippybol

Sharon Vogel  
e-mail: [sharon.vogel@rollebol.nl](mailto:sharon.vogel@rollebol.nl)

voor BSO Holderdebolder en SportBSO Stuiterbol,  
POA Hoderdebolder en POA Stuiterbol

Sanne Duif  
e-mail: [sanne.duif@rollebol.nl](mailto:sanne.duif@rollebol.nl)

### 3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (*met eventueel het klachtenformulier, dit wordt u op verzoek toegestuurd of is te downloaden op onze website*). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

U kunt uw klacht via e-mail of brief sturen naar:

Rollebol kindercentra BV  
ter attentie van Raymond Berghuijs  
Kennemerstraatweg 1  
1814 GA ALKMAAR

t: 072 5669028  
e: [info@rollebol.nl](mailto:info@rollebol.nl)  
i : [www.rollebol.nl](http://www.rollebol.nl)

Raymond Berghuijs is bereikbaar op bovengenoemd telefoonnummer en heeft e-mail adres:  
[raymond.berghuijs@rollebol.nl](mailto:raymond.berghuijs@rollebol.nl)

#### **4. Behandeling klacht**

- 4.1 De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De locatiemanager 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 locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### **5. Externe klachtafhandeling**

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 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.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Rollebol Kindercentra, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Alle voorafgaande versies zijn met ingang van dit reglement komen te vervallen.