KLACHTEN REGELING

Gastouderopvang Amira Children

Versie	2026
Datum	1 juni 2026
Grondslag	Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c
Klachtenfunctionaris	Mohamed el Bali (vervanger: Salima Bouziki)
Contact	info@amirachildren.nl · 030 241 67 27
Beschikbaar via	www.amirachildren.nl/klachten

Adres: Langerakbaan 145, 3544 PE Utrecht Tel: 030 - 241 67 27 KvK: 52336212
Mail: info@amirachildren.nl Web: www.amirachildren.nl IBAN: NL69 RABO 0131 9469 43

01 Inleiding

Bij Amira Children doen wij er alles aan om goede, veilige en betrouwbare gastouderopvang te bieden. Toch kan het gebeuren dat u als ouder ergens niet tevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u dat met ons deelt. Een klacht helpt ons om de opvang en onze dienstverlening te verbeteren.

In deze klachtenregeling leest u hoe u een klacht kunt indienen, hoe wij die behandelen en waar u terecht kunt als u er met ons niet uitkomt. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

Deze versie vervangt het Intern klachtreglement gastouderopvang van 1 januari 2016.

02 Begrippen

Gastouderbureau	Amira Children B.V., Langerakbaan 145, 3544 PE Utrecht.
Houder	De directie van Amira Children B.V.
Gastouder	De persoon van 18 jaar of ouder die via Amira Children gastouderopvang biedt.
Bemiddelingsmedewerker	De medewerker van Amira Children die de koppeling tussen ouder en gastouder begeleidt.
Ouder	De ouder of verzorger die gebruikmaakt, gebruik wil maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Amira Children.
Klager	De ouder die een klacht indient.
Klacht	Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder.
Klachtenfunctionaris	De persoon bij Amira Children die klachten ontvangt, behandelt en registreert.
Klachtenloket Kinderopvang	Onafhankelijk loket voor informatie, advies en bemiddeling bij klachten over kinderopvang.
Geschillencommissie	De Geschillencommissie Kinderopvang, die een bindende uitspraak doet in een geschil tussen ouder en houder.
Schriftelijk	Op papier of digitaal, bijvoorbeeld per e-mail.

Adres: Langerakbaan 145, 3544 PE Utrecht Tel: 030 - 241 67 27 KvK: 52336212
Mail: info@amirachildren.nl Web: www.amirachildren.nl IBAN: NL69 RABO 0131 9469 43

03 Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over:

- de manier waarop Amira Children of een medewerker van Amira Children zich tegenover u of uw kind heeft gedragen;
- de manier waarop een gastouder zich tegenover u of uw kind heeft gedragen;
- een werkwijze of regel van Amira Children;
- de overeenkomst tussen u en Amira Children, bijvoorbeeld over kosten, facturen of afspraken.

Gaat de klacht over een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld? Dan volgen wij altijd de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De veiligheid van het kind gaat dan voor.

04 Eerst met elkaar in gesprek

Veel ongenoegen is snel op te lossen met een goed gesprek. Daarom vragen wij u om uw klacht eerst te bespreken met de persoon om wie het gaat:

1. Gaat het over de opvang bij de gastouder? Bespreek het dan eerst met de gastouder.
2. Komt u er samen niet uit? Neem dan contact op met uw bemiddelingsmedewerker. Zij of hij kan bemiddelen tussen u en de gastouder.
3. Gaat het over Amira Children zelf? Bespreek het dan eerst met uw bemiddelingsmedewerker.

Lost dit gesprek uw klacht niet op, of wilt u de klacht liever niet eerst bespreken? Dan kunt u altijd een formele klacht indienen zoals beschreven in hoofdstuk 5.

U hoeft niet eerst bij ons langs

- U bent niet verplicht om eerst met de gastouder of met Amira Children in gesprek te gaan.
- U kunt **altijd**, ook zonder eerst bij ons een klacht in te dienen, gratis informatie en advies vragen bij het **Klachtenloket Kinderopvang**.
- In bepaalde situaties kunt u ook **direct** naar de **Geschillencommissie Kinderopvang**. Zie hoofdstuk 7.

Adres: Langerakbaan 145, 3544 PE Utrecht Tel: 030 - 241 67 27 KvK: 52336212
Mail: info@amirachildren.nl Web: www.amirachildren.nl IBAN: NL69 RABO 0131 9469 43

05 Een klacht indienen

Een formele klacht dient u schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris van Amira Children:

- per e-mail aan **info@amirachildren.nl**, onder vermelding van "Klacht";
- per post aan Amira Children, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Langerakbaan 145, 3544 PE Utrecht.

Vermeld in uw klacht in ieder geval:

- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- de datum waarop u de klacht indient;
- waar de klacht over gaat en wanneer het gebeurde;
- eventueel de naam van de gastouder of medewerker om wie het gaat;
- wat u graag als oplossing zou zien.

Dien uw klacht in binnen een redelijke termijn nadat u het probleem hebt ontdekt. Twee maanden zien wij als redelijk. Hulp nodig bij het opschrijven van uw klacht? Neem gerust contact met ons op, dan helpen wij u.

06 Hoe wij uw klacht behandelen

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Amira Children is **Mohamed el Bali**, directeur. Bij zijn afwezigheid, of als de klacht over hem gaat, neemt **Salima Bouziki**, directeur, de behandeling over. Gaat de klacht over Salima Bouziki, dan behandelt Mohamed el Bali de klacht.

De stappen

1. Binnen vijf werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen.
2. Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig. Wij spreken met u en, als dat nodig is, met de gastouder of medewerker om wie het gaat. Ook zij krijgen de kans om te reageren.
3. Wij houden u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang.
4. Wij handelen uw klacht zo snel mogelijk af, maar uiterlijk binnen **zes weken** na ontvangst.
5. U ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over uw klacht. Als wij maatregelen nemen, staat daarin ook binnen welke termijn die zijn uitgevoerd.

Adres: Langerakbaan 145, 3544 PE Utrecht Tel: 030 - 241 67 27 KvK: 52336212
Mail: info@amirachildren.nl Web: www.amirachildren.nl IBAN: NL69 RABO 0131 9469 43

Wij behandelen uw klacht vertrouwelijk. Alleen de mensen die nodig zijn om de klacht goed te behandelen, krijgen inzicht in uw gegevens.

07 Externe hulp: Klachtenloket en Geschillencommissie

U kunt altijd terecht bij de onderstaande instanties. Ook als u niet tevreden bent over de behandeling of de uitkomst van uw klacht, of als uw klacht niet binnen zes weken is afgehandeld.

◆ Het Klachtenloket Kinderopvang

Het Klachtenloket Kinderopvang geeft gratis informatie en advies en kan bemiddelen tussen u en Amira Children. U kunt hier altijd terecht, ook zonder eerst bij ons een klacht in te dienen. Kijk op **www.klachtenloket-kinderopvang.nl**.

◆ De Geschillencommissie Kinderopvang

Amira Children is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De commissie doet een bindende uitspraak. Kijk op **www.degeschillencommissie.nl**.

- U kunt uw klacht aan de Geschillencommissie voorleggen als de interne behandeling niet tot een oplossing heeft geleid, of als de klacht niet binnen zes weken is afgehandeld.
- U kunt **direct** naar de Geschillencommissie, zonder eerst onze interne klachtenregeling te doorlopen, als van u redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat u de klacht eerst bij ons indient. Bijvoorbeeld omdat de klacht gaat over de persoon die de klacht zou moeten beoordelen.
- Leg uw geschil uiterlijk binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij Amira Children voor aan de Geschillencommissie.

08 Klachten van de oudercommissie

Heeft de oudercommissie een klacht of geschil over de manier waarop Amira Children met het adviesrecht van de oudercommissie omgaat? Dan kan de oudercommissie dit rechtstreeks voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Adres: Langerakbaan 145, 3544 PE Utrecht **Tel:** 030 - 241 67 27 **KvK:** 52336212
Mail: info@amirachildren.nl **Web:** www.amirachildren.nl **IBAN:** NL69 RABO 0131 9469 43

09 Registratie en klachtenverslag

Wij registreren iedere schriftelijke klacht, met de datum, de inhoud, het oordeel en de eventuele maatregelen. Elk jaar stellen wij een klachtenverslag op over het voorgaande jaar. Daarin staan het aantal klachten, waar ze over gingen en wat wij ermee hebben gedaan, zonder namen van ouders of kinderen. Het verslag publiceren wij op onze website en sturen wij naar de toezichthouder (GGD). Zijn er in een jaar geen klachten ingediend, dan is een verslag niet verplicht.

Wij bewaren klachtgegevens volgens ons privacybeleid en niet langer dan nodig.

10 Hoe wij u informeren over deze regeling

- Bij de intake wijzen wij u op deze klachtenregeling.
- De regeling staat altijd op onze website: **www.amirachildren.nl/klachten**.
- Bij een nieuwe versie informeren wij u via de nieuwsbrief.

Vaststelling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van Amira Children B.V. en geldt vanaf 1 juni 2026. Wij evalueren de regeling jaarlijks en passen haar aan bij nieuwe wet- of regelgeving.

Adres: Langerakbaan 145, 3544 PE Utrecht Tel: 030 - 241 67 27 KvK: 52336212
Mail: info@amirachildren.nl Web: www.amirachildren.nl IBAN: NL69 RABO 0131 9469 43