

# Klachtenregeling

## Inhoud

Inleiding .....	2
Voordat u een interne klacht indient.....	2
Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?.....	2
Klachtenregeling Zo Kinderopvang.....	3
Definities .....	3
Indienen van een interne klacht .....	4
Behandeling van de interne klacht .....	4
Externe klachtafhandeling .....	5
Klachtenverslag .....	5

## Inleiding

Als **Zo Kinderopvang** doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Ouders vertrouwen onze kinderopvangorganisatie hun kostbaarste bezit toe. Ondanks onze inspanningen om het kind de beste verzorging, aandacht en ontwikkelingskansen te geven kan het natuurlijk voorkomen dat een ouder minder tevreden ergens over is. We nodigen de ouder uit om de ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. We vinden het belangrijk dat elke ouder gehoord wordt, De ontevredenheid van een ouder zien wij als kans om van deze ouder een extra tevreden klant te maken.

Wij nemen de klacht serieus en houden de ouder op de hoogte van de voortgang en behandeling van de klacht. Mochten er maatregelen nodig zijn naar aanleiding van de klacht willen wij die binnen een termijn van één maand genomen hebben. Uiteraard op voorwaarde dat dit redelijkerwijs mogelijk is. Wij verstrekken schriftelijk en met reden omkleed een oordeel.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#)

### Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst het [Protocol kindermishandeling en huiselijk geweld \(de meldcode\)](#) gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

### Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt uw klacht ook bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) indienen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, **Zo Kinderopvang** dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

## Klachtenregeling Zo Kinderopvang

### Definities

Organisatie:	Zo Kinderopvang
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Zo Kinderopvang gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in <a href="#">artikel 1.58</a> van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de <a href="#">Handelsregisterwet 2007</a> , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert (clustermanager of directeur Zo Kinderopvang)
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris	de medewerker die de klachten voor de organisatie registreert, die de procedure bewaakt en zorgdraagt voor het jaarverslag klachten.
Manager vestiging of afdeling:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

### Indienen van een interne klacht

1. U kunt bij ons een klacht indienen over:
  - een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
  - een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
  - de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).
2. We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen.
3. Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.
4. In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:
  - Datum waarop u de klacht indient
  - Uw naam, adres en telefoonnummer
  - De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
  - De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
  - Een omschrijving van de klacht
5. U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris door een e-mail te sturen naar **klachtenfunctionaris@zokinderopvang.nl**.

### Behandeling van de interne klacht

1. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk binnen 48 uur de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. Zo Kinderopvang zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
3. Zo Kinderopvang houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de vestigingsmanager de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld. De vestigingsmanager kan hierbij ondersteund worden door de manager kwaliteit. Wanneer het de vestigingsmanager niet lukt om de klacht af te handelen wordt de klager doorverwezen naar de clustermanager of directeur.
6. De klager ontvangt van Zo Kinderopvang een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
  - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
  - De redenen waarom Zo Kinderopvang tot dit oordeel is gekomen;

- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Zo Kinderopvang neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

7. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### Externe klachtafhandeling

1. Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Zo Kinderopvang te hebben doorlopen:
  - Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Zo Kinderopvang heeft ontvangen.
  - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Zo Kinderopvang indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

2. U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Zo Kinderopvang heeft ingediend.
3. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Zo Kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

### Klachtenverslag

1. Zo Kinderopvang maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:
  - Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
  - De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
  - Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
  - De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
  - Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen. Wanneer er in het afgelopen jaar geen klachten zijn ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang wordt het klachtenvrij certificaat van de Geschillencommissie Kinderopvang gevoegd bij het klachtenverslag,
2. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
3. Zo Kinderopvang stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
4. Zo Kinderopvang brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Zo Kinderopvang geen verslag op.