



Interne klachtenregeling
Kindercentrum Zus & Zo
Nieuw- Amsterdam Juli 2025



Inleiding

Zus & Zo is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke en landelijke organisatie betreffende klachtenregelingen. Daarnaast heeft Zus & Zo een oudercommissie. De oudercommissie denkt mee en zoekt oplossingen voor bepaalde zaken en eventuele problemen. De oudercommissie heeft adviesrecht aan de directie van Zus & Zo. Ouders met vragen/klachten kunnen deze mailen naar de oudercommissie.

Omdat Zus & Zo een kleine organisatie is, vinden wij het prettig om klachten van ouders zoveel mogelijk intern op te lossen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van dit protocol.

In dit protocol wordt de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders beschreven. Zus & Zo heeft als voorkeur dat een klacht eerst bespreekbaar wordt gemaakt bij de direct betrokkene. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kan de klacht ingediend worden bij de directie van Zus & Zo.

Mocht de interne klachtenhandeling niet leiden tot een goede oplossing, dan wordt er doorverwezen naar de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.



Voortraject klacht

Zus & Zo gaat er als organisatie vanuit dat wanneer een ouder een klacht heeft, deze zo snel mogelijk wordt besproken met de direct betrokkene. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, wordt de klacht doorspeeld naar de directie van Zus & Zo. Zij zullen proberen, om samen met de ouder, tot een oplossing te komen. Mocht dit ook niet lukken, dan kan er een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

De klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend. Het indienen van de klacht moeten binnen aanzienbare tijd plaatsgevonden hebben, waarbij Zus & Zo 2 maanden als termijn heeft vastgesteld.

De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager en de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en de groep. Bij het indienen van de klacht moet een duidelijke omschrijving van de klacht worden gegeven.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en vervalt dit protocol.

Behandeling klacht

De directie zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Daarnaast bevestigt de directie schriftelijk aan de ouder dat de klacht is ontvangen en houdt de desbetreffende ouder op de hoogte van de voortgang. Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht wordt er een onderzoek ingesteld. Waar nodig wordt de desbetreffende medewerker in de gelegenheid gesteld om mondeling of schriftelijk op de klacht te reageren. De directie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht zal zo snel mogelijk afgehandeld worden, tenzij dit vanwege omstandigheden niet mogelijk is. Mocht dat voorkomen, dan zal de directie de klager hiervan op de hoogte stellen. De klacht zal in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld worden. Na afhandeling zal de klager schriftelijk een oordeel over de klacht ontvangen. Binnen dit oordeel zullen eventuele maatregelen worden genoemd.

Externe klachtafhandeling

Wanneer de interne klachtenregeling niet leidt tot het gewenste resultaat, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Het is voor een ouder ook mogelijk zich direct te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang, indien van de ouder niet kan worden verlangd de klacht eerst intern in te dienen. Ook wanneer de klacht niet binnen 6 weken afgehandeld is, mag de ouder de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. De klacht moet binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Zus & Zo, kenbaar zijn gemaakt bij de Geschillencommissie.

Hoe bereikt u het klachtenloket Kinderopvang en/of de Geschillencommissie

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

0900-1877