



Interne klachtenregeling
Kindercentrum Zus & Zo
Nieuw- Amsterdam Juli 2026



Inleiding

Zus & Zo is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang zijn onafhankelijke landelijke instanties voor klachtenbehandeling en geschillen in de kinderopvang.

Daarnaast heeft Zus & Zo een oudercommissie. De oudercommissie denkt mee over de kwaliteit van de opvang en adviseert de directie over onderwerpen die ouders en kinderen aangaan. Ouders met vragen of klachten kunnen contact opnemen met de oudercommissie.

Zus & Zo streeft ernaar klachten in eerste instantie in goed overleg en op een zorgvuldige wijze intern op te lossen. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van deze klachtenregeling.

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

Mocht de interne klachtenprocedure niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen of het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.



Voortraject klacht

Zus & Zo gaat ervan uit dat een ouder een klacht zo spoedig mogelijk bespreekt met de direct betrokkene. Het eerste aanspreekpunt is daarom in beginsel de medewerker van de betreffende groep. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, wordt de klacht voorgelegd aan de directie van Zus & Zo. De directie zal samen met de ouder proberen tot een passende oplossing te komen. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder een schriftelijke klacht indienen.

Indienen klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directie van Zus & Zo. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, te worden ingediend.

De klacht bevat ten minste:

- de datum;
- de naam en het adres van de ouder;
- de naam van de medewerker en/of de groep waarop de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

Betreft de klacht een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling, dan wordt gehandeld volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. In dat geval is deze klachtenregeling niet van toepassing.

Behandeling van de klacht

De directie is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager zo spoedig mogelijk een schriftelijke ontvangstbevestiging. Gedurende de behandeling wordt de klager geïnformeerd over de voortgang. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. Indien nodig wordt de betrokken medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk op de klacht te reageren. Ook kunnen, indien noodzakelijk, andere betrokkenen worden gehoord. De directie bewaakt de voortgang en draagt zorg voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld en in ieder geval binnen zes weken na ontvangst. Wanneer deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hiervan tijdig en gemotiveerd op de hoogte gesteld. Na afronding van de behandeling ontvangt de klager schriftelijk een gemotiveerd oordeel over de klacht. Daarbij wordt aangegeven of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt verklaard en welke eventuele maatregelen worden genomen.

Externe klachtafhandeling

Wanneer de interne klachtenprocedure niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de ouder zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen of het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.

Een ouder kan zich ook rechtstreeks wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang wanneer redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de klacht eerst intern wordt ingediend. Daarnaast kan de ouder zich tot het Klachtenloket Kinderopvang wenden wanneer de klacht niet binnen zes weken na indiening schriftelijk is afgehandeld. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij Zus & Zo aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen te worden voorgelegd.

Hoe bereikt u het klachtenloket Kinderopvang en/of de Geschillencommissie

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

0900-1877