



kinderdagverblijf ZieZaZo
kindercentra ZieZaZo
buitenschoolse opvang ZieZaZo

van Lawick van Pabstlaan 1a
3453 RA De Meern

030 6666 447

kdv@ziezazo.com
bso@ziezazo.com

www.ZieZaZo.com

Klachtenregeling ZieZaZo

Bestemd voor kdv, kdc en bso ZieZaZo

ZieZaZo: dagopvang en buitenschoolse opvang

Impressum

Uitgever: ZieZaZo

Redactie: Gwen Frencken
Kinderdagverblijf LOKOWO bv
St Pietersberg 6, 3453 PH, de Meern
www.ziezazo.com

Datum uitgave: 4 november 2021, vierde versie

Uitgegeven in eigen beheer

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Copyright © 2012 Kinderdagverblijf LOKOWO bv

Inleiding

ZieZaZo streeft een open communicatie cultuur na. Dit houdt onder meer in dat wij open staan voor opmerkingen, verbeteringen maar ook klachten van ouders. Wij vragen ouders dan ook om eerlijk maar ook direct aan te geven als iets in je ogen niet goed gaat. Hoe klein “de klacht” dan misschien ook is, aarzel dan niet om het ons te melden.

Tevreden kinderen en ouders vinden wij erg belangrijk!

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	5
2. DEFINITIES	6
3. VOORTRAJECT KLACHT	7
3.1 INDIENEN KLACHT	7
3.2 BEHANDELING KLACHT	7
4. EXTERNE KLACHTAFHANDELING	8

1. Inleiding

Organisatie ZieZaZo 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 klachtenfunctionaris / locatiemanager. Zij is te bereiken per email: kdv@ziezazo.com. 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 of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: www.degeschillencommissie.nl

Deze regeling geldt voor alle soorten mogelijke klachten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de gedraging van houder, franchiser of medewerker van houder richting ouder of kind. Maar ook aan de overeenkomst tussen houder en ouder

2. Definities

Organisatie:	ZieZaZo; dit omvat alle locaties vallende onder kdV LokoWo bv, kdc Lokowo bv en ZieZaZo Harmelen bv.
Houder	KDV LOKOWO bv / ZieZaZo (organisatie), kdV LoKoWo bv en ZieZaZo Harmelen bv
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij ZieZaZo
Franchiser	Eigenaar en locatiemanager van de zelfstandige kindercentra
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
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.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

3. 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 en / of de klachtenfunctionaris. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3.1 Indienen klacht

- 1.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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.
- 1.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3.2 Behandeling klacht

- 1.3 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Bij iedere locatie vervult de locatiemanager de rol van klachtenfunctionaris. Alleen als de klacht de locatiemanager betreft neemt de houder Gwen Frencken deze rol op zich.
- 1.4 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 1.5 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 1.6 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 1.7 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 1.8 De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 1.9 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- 1.10 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.
- 1.11 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.
- 1.12 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 1.13 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.