

kinderdagverblijf ZieZaZo
kindercentra ZieZaZo
buitenschoolse opvang ZieZaZo

kdv@ziezazo.com

bso@ziezazo.com

www.ZieZaZo.com

Klachtenregeling kinderopvang ZieZaZo

Bestemd voor kdv, kdc en bso ZieZaZo

ZieZaZo: dagopvang en buitenschoolse opvang

Impressum

Uitgever: ZieZaZo

Redactie: Gwen Frencken
Kinderdagverblijf LOKOWO bv / Kindercentra LOKOWO bv / ZieZaZo Harmelen bv

Utrechtsestraatweg 91, 3445 AP, Woerden

www.ziezazo.com

Datum uitgave: 11 januari 2022, 5^{de} 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

Kinderopvang 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 naar jullie mening 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

INLEIDING	3
SAMENVATTING.....	5
KLACHTENREGELING ZIEZAZO	7
1. DEFINITIES	7
2. INDIENEN VAN EEN INTERNE KLACHT	8
3. BEHANDELING VAN DE INTERNE KLACHT	9
4. EXTERNE KLACHTAFHANDELING	10
5. KLACHTENVERSLAG	11

Samenvatting

Als kinderopvang ZieZaZo doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

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 je een interne klacht indient

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

Je kan ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat jouw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je 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.

In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kun je een interne klacht indienen?

Je kan bij kinderopvang ZieZaZo een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van de eigenaar van een kleinschalig kinderdagverblijf, 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).

Wanneer jouw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) 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 kan je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kan je extern je klacht indienen?

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

Je kan ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, kinderopvang ZieZaZo dus ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kan je direct jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van kinderopvang ZieZaZo te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht van kinderopvang ZieZaZo hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderopvang ZieZaZo indient. Je kan dan denken aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van deze klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling ZieZaZo

1. Definities

Organisatie:	kinderopvang ZieZaZo, dit omvat alle locaties behorende tot kdV LokoWo bv, kdc Lokowo bv en ZieZaZo Harmelen bv.
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 kinderopvang ZieZaZo gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert.
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 bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	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.
Franchiser	eigenaar en locatiemanager van een kleinschalig kinderdagverblijf, behorende tot kindercentra LOKOWO bv
Locatiemanager	geeft leiding aan een kinderopvanglocatie

2. Indienen van een interne 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, afhankelijk van de aard van de klacht, de medewerker op de groep of administratief medewerker. 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 interne klacht ingediend worden.

2.1 Je kan bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder van de eigenaar van een kleinschalig kinderdagverblijf, 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).

2.2 We vragen je om je klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven?

Neem dan telefonisch contact op met onze administratie of locatiemanager, beide te bereiken via 030-6666 447 (voor ZieZaZo De Meern & Vleuten) of 0348-50 75 76 (voor Harmelen). Zij kunnen je helpen om je klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om jouw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van je klacht.

We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder je jouw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer je ons kunt uitleggen waarom je dit later doet.

2.4 In de klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop je de klacht indient
- Je naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als de klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar de klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 Je kunt de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Bij iedere locatie vervult de locatiemanager de rol van klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per e-mail: marijke@ziezazo.com. Alleen als de klacht de locatiemanager betreft, neemt de houder Gwen Frencken deze rol op zich. Zij is te bereiken per e-mail: gwen@ziezazo.com.

3. Behandeling van de interne klacht

Hoe de behandeling van een interne klacht in zijn werk gaat staat hieronder beschreven.

- 3.1 De klachtenfunctionaris, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 Kinderopvang ZieZaZo 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.
- 3.3 Kinderopvang ZieZaZo houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 De klachtenfunctionaris, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 3.6 De klager ontvangt van kinderopvang ZieZaZo 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 kinderopvang ZieZaZo tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding tot geven: welke maatregelen kinderopvang ZieZaZo neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kan je jouw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kan je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Word de klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kan je een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kan je je klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van kinderopvang ZieZaZo te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht van kinderopvang ZieZaZo hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij kinderopvang ZieZaZo indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

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

4.2 Je moet de klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij kinderopvang ZieZaZo hebt ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar je en kinderopvang ZieZaZo zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Kinderopvang ZieZaZo 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.

5.2 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.

5.3 Kinderopvang ZieZaZo 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.

5.4 Kinderopvang ZieZaZo 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.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt kinderopvang ZieZaZo geen verslag op.