



Kinderopvang

# **Klachtenreglement**

**Versie juli 2023**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1	<i>Werkwijze .....</i>	2
1.2	<i>Definities.....</i>	2
1.3	<i>Voortraject klacht .....</i>	3
1.4	<i>Indienen klacht .....</i>	3
1.5	<i>Externe klachtafhandeling.....</i>	3
1.5.1	<i>Geschillencommissie.....</i>	3
1.5.2	<i>Klachtenloket Kinderopvang.....</i>	4
1.6	<i>Kosten .....</i>	4

# Klachtenreglement

## 1 Inleiding

Goede samenwerking tussen ouders en medewerkers is in het belang van het welzijn van de kinderen. Daar zetten we ons van harte voor in. Het kan voorkomen dat u van mening verschilt met een medewerker of dat u ergens ontevreden over bent. We vragen u dit kenbaar te maken en te bespreken met de betreffende medewerker of met de directie van BJZB. We houden van open communicatie.

Niet tevreden? Vertel het ons.

BJZB 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 directie van BJZB. Hiervoor kunt u terecht bij Mirella van Wijnbergen, bereikbaar via mailadres [mirella@bjzb.nl](mailto:mirella@bjzb.nl)

Dit reglement is opgesteld op basis van informatie afkomstig van de website van de Geschillencommissie. BJZB is uiteraard aangesloten bij deze commissie.

### 1.1 Werkwijze

Formele klachten worden schriftelijk ingediend. U mag dit sturen naar: [mirella@bjzb.nl](mailto:mirella@bjzb.nl). 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](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). BJZB is aangesloten bij de Geschillencommissie.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. De klager heeft altijd het recht de interne klachtenprocedure over te slaan.

De actuele versie van het klachtenreglement is voor iedereen te vinden op de website van de BJZB onder de pagina documenten: <https://www.bjzb.nl/documenten/>

### 1.2 Definities

Organisatie	BJZB B.V.
Medewerker	De medewerker, werkzaam bij BJZB
Directie	De medewerker waar klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt.
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 heeft.
Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Klachtenloket Kinderopvang	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## Klachtenreglement

---

### 1.3 Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat BJZB 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 directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

### 1.4 Indienen klacht

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. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

#### Behandeling klacht

- De organisatie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De organisatie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De organisatie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De houder 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 directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### 1.5 Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. 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.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij BJZB aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

BJZB is verplicht aangemeld bij de geschillencommissie. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra en gastouderopvang.

#### 1.5.1 Geschillencommissie

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang

## Klachtenreglement

---

- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de organisatie
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

### 1.5.2 Klachtenloket Kinderopvang

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

### 1.6 Kosten

Behandelingskosten van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang bedragen: € 25,00. Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de kinderopvang verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.