



Klachtenregeling kinderopvang

Versie: definitief

Datum vastgesteld: 26 juni 2025

Datum inwerkingtreding: 1 juli 2025



Quadraten
meer waardeⁿ in onderwijs en opvang

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Klachtenregeling	5
Artikel 1: begripsbepalingen	5
Artikel 2: voortraject klachtindiening	5
Artikel 3: benoeming en taken van de contactpersoon	5
Artikel 4: benoeming en taken van de vertrouwenspersoon	6
Artikel 5: openbaarheid van de klachtenregeling	6
Artikel 6: het indienen van een klacht.....	6
Artikel 7: behandeling van de klacht door klachtbehandelaars van Quadraten	7
Artikel 8: behandeling van de klacht door externe geschillencommissie	7
Artikel 9: vertrouwelijkheid	8
Artikel 10: klachtenverslag.....	8
Artikel 11: evaluatie	8
Artikel 12: wijziging van de klachtenregeling	8
Artikel 13: overige bepalingen	8
Bijlage 1: verkort, schematisch overzicht klachtenprocedure	9
Bijlage 2: klachtenformulier	10
Bijlage 3: klachtenregistratieformulier	11

Inleiding

Op grond van de Wet Kinderopvang dient de houder van een kindcentrum een klachtenregeling vast te stellen. Hierin staat beschreven hoe de kinderopvangorganisatie omgaat met klachten van ouders. Stichting Quadraten Kinderopvang heeft ervoor gekozen hierin ook op te nemen hoe zij omgaat met klachten van het personeel. Stichting Quadraten Kinderopvang maakt hiervoor in de basis gebruik van het model dat is opgesteld door BOink in samenwerking met BMK, BK, Sociaal Werk Nederland, het Klachtenloket Kinderopvang en GGD GHOR. Verder is geput uit de klachtenregeling van Stichting Quadraten (de onderwijstak), welke gebaseerd is op een model van onder meer Onderwijsgeschillen, GCBO, PO-raad en de VO-raad.

Als Stichting Quadraten Kinderopvang en de daaronder vallende kinderopvangorganisaties doen we er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang aan te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. We vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben we deze interne klachtenregeling opgesteld.

In deze klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders en personeel. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet Kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het gaat om een situatie op de groep. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. Stichting Quadraten Kinderopvang kiest ervoor de afhandeling van interne klachten neer te leggen bij medewerkers die de taak van klachtbehandelaar vervullen. Voor ouders zijn twee klachtbehandelaars aangewezen en voor personeel ook twee. Door de afhandeling van klachten neer te leggen bij klachtbehandelaars hoopt Quadraten de klachtbehandeling laagdrempeliger te maken. Voor alle soorten klachten is dit belangrijk, maar dit geldt in het bijzonder voor klachten die zien op grensoverschrijdend gedrag. De klachtbehandelaars kunnen – indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft – ervoor kiezen de klachtafhandeling niet zelf te doen, maar door te zetten naar het bevoegd gezag.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat de uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U 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.

Wanneer uw 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 kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen en hoe wij deze zullen behandelen.

Deze klachtenregeling geldt voor de kinderopvang en is niet van toepassing op het onderwijs. De klachtenregeling geldt voor ouders en personeel. In artikel 1 van deze regeling wordt uitgelegd wie er allemaal vallen onder de noemer 'klager'.

Stichting Quadraten Kinderopvang is aangesloten bij een externe, onafhankelijke geschillencommissie. Voor alle kinderopvang van Quadraten betreft dit de Geschillencommissie Kinderopvang. In deze regeling leest u hier ook meer over. Er zijn een aantal situaties waarin direct een klacht ingediend kan worden bij deze geschillencommissie, zonder dat eerst de interne klachtenprocedure is doorlopen. Deze situaties worden in deze klachtenregeling uitgelegd. Deze externe geschillencommissie is beschikbaar voor ouders, niet voor personeelsleden. De bepalingen uit deze regeling die zien op de externe geschillencommissie zijn derhalve **niet** van toepassing op personeel.

Voor vragen over deze klachtenregeling kan contact worden opgenomen met de teamleider van de kinderopvang.

Als bijlage bij deze klachtenregeling is een stappenplan gevoegd. Hierin staat per stap uitgelegd hoe een klacht kan worden ingediend. Verder wordt een model klachtenformulier + klachtenregistratieformulier toegevoegd.

Klachtregeling

Het bevoegd gezag van Stichting Quadraten Kinderopvang stelt de volgende klachtenregeling vast voor de kinderopvangorganisaties die vallen onder deze stichting.

Artikel 1: begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. kinderopvang: een kinderopvang vallende onder Stichting Quadraten Kinderopvang;
2. bevoegd gezag: Stichting Quadraten Kinderopvang (en daarmee feitelijk het college van bestuur);
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de pedagogische, organisatorische en huishoudelijke leiding van de kinderopvang berust;
4. geschillencommissie: een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
5. houder: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindcentrum of gastouderbureau exploiteert;
6. IKC: integraal kindcentrum;
7. klachtbehandelaars: medewerkers van Quadraten die namens het bevoegd gezag belast zijn met klachtafhandeling. Er zijn twee klachtbehandelaars voor het personeel en twee klachtbehandelaars voor overige klagers;
8. klachtenloket Kinderopvang: onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling;
9. klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige kind die een overeenkomst heeft (gehad) met een kinderopvang, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag, de oudercommissie of een anderszins functioneel bij de opvang of instelling betrokken persoon of orgaan;
10. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
11. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
12. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de opvang of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
13. klacht: klacht over een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting een ouder of kind, een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie of de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s);
14. teamleider: degen die de dagelijkse leiding heeft over de kinderopvanglocatie en onder verantwoordelijkheid valt van de directie;
15. overeenkomst: het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden en afspraken;

Artikel 2: voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de kinderopvang ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie van de kinderopvang, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de teamleider of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de klachtbehandelaars van Quadraten of in de gevallen als omschreven in artikel 8 ook direct bij de geschillencommissie als bedoeld in artikel 8.
5. Het volgen van het voortraject is niet verplicht. De klager kan ook direct een interne klacht indienen. Let wel: lid 5 van deze bepaling is niet van toepassing op personeel. Het personeel is dus gehouden het voortraject te volgen.

Artikel 3: benoeming en taken van de contactpersoon

1. De IKC-directeur benoemt een medewerker als contactpersoon. De contactpersoon wordt op de website bekend gemaakt.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, wijst de contactpersoon de klager op de mogelijkheden van inschakeling van de (externe) vertrouwenspersoon. De contactpersoon kan tevens de interne vertrouwenspersoon zijn. Indien de klager een ouder/voogd/verzorger betreft dan informeert de

contactpersoon de ouder/voogd/verzorger dat hij/zij de keuze heeft tussen de interne of externe vertrouwenspersoon als aanspreekpunt bij de klacht. Medewerkers kunnen voor informatie ook terecht bij de P&O adviseur. Indien de klager een medewerker betreft dan kan deze alleen terecht bij de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4: benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Binnen Quadraten wordt onderscheid gemaakt tussen de interne en externe vertrouwenspersoon. De gegevens van de interne vertrouwenspersonen en externe vertrouwenspersonen staan op de website vermeld.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de kinderopvang.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtbehandelaars en geschillencommissie(s) alsmede de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de websites van de kinderopvang en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtbehandelaars van Quadraten. Indien de klacht betrekking heeft op een klachtbehandelaar van Quadraten, dan kan de klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag.
2. Voor het personeel zijn twee bovenschoolse p&o adviseurs als klachtbehandelaars aangewezen. Zij nemen de klachtbehandeling gezamenlijk ter hand. De namen van deze klachtbehandelaars staan op de website van Quadraten vermeld. De klachtbehandelaars zijn te bereiken via klachtenpersoneel@quadraten.nl. De klacht kan ook bij dit e-mailadres worden ingediend.
3. Voor ouders/voogden/verzorgers van een minderjarig kind en de oudercommissie zijn twee bovenschoolse adviseurs als klachtbehandelaars aangewezen. Zij nemen de klachtbehandeling gezamenlijk ter hand. De namen van deze klachtbehandelaars staan op de website van Quadraten vermeld. De klachtbehandelaars zijn te bereiken via klachtenkinderopvang@quadraten.nl. De klacht kan ook bij dit e-mailadres worden ingediend.
4. Mocht de klager per ongeluk de klacht bij de verkeerde klachtbehandelaars hebben ingediend, dan zenden de klachtbehandelaars de klacht door naar de juiste klachtbehandelaars en melden dit aan de klager.
5. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en telefoonnummer van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de kinderopvang en eventueel ook de groep of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
6. Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen ene redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter

wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien wij twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

7. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

8. De klachtbehandelaars van Quadraten bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: behandeling van de klacht door klachtbehandelaars van Quadraten

1. Als de klager zijn klacht indient bij de klachtbehandelaars van Quadraten, kan het de klacht zelf afhandelen. De klachtbehandelaars kunnen – indien de klacht naar hun oordeel daar aanleiding toe geeft – de klachtbehandeling doorzetten naar het bevoegd gezag. Indien de klachtbehandelaars hiertoe overgaan, stellen zij de klager hiervan schriftelijk in kennis. In dat geval geldt voor de klachtafhandeling door het bevoegd gezag, hetgeen voor de klachtbehandelaars is voorgeschreven in dit reglement.
2. De klachtbehandelaars melden in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. De klachtbehandelaars zorgen 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 de 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.
4. De klachtbehandelaars houden de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De klachtbehandelaars bewaken de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgen ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengen de klachtenbehandelaars de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
7. De klager ontvangt van de klachtenbehandelaars 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 de klachtenbehandelaars tot dit oordeel zijn gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Stichting Quadraten Kinderopvang neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

8. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Let wel: lid 8 van deze bepaling is niet van toepassing op personeel.

Artikel 8: behandeling van de klacht door externe geschillencommissie

1. Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
2. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook **direct** indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, zonder eerst de interne klachtenregeling te hebben doorlopen:
 - Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van heeft ontvangen.
 - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting Quadraten Kinderopvang indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.
3. Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.
4. U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Stichting Quadraten Kinderopvang heeft ingediend.
5. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Stichting Quadraten Kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.
6. Let op! Deze bepaling (artikel 8) geldt niet voor personeel.

Artikel 9: vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 10: klachtenverslag

1. Stichting Quadraten Kinderopvang 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.
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.
3. Stichting Quadraten Kinderopvang 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.
4. Stichting Quadraten Kinderopvang 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. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Stichting Quadraten Kinderopvang geen verslag op.

Artikel 11: evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon en de vertrouwenspersoon geëvalueerd.

Artikel 12: wijziging van de klachtenregeling

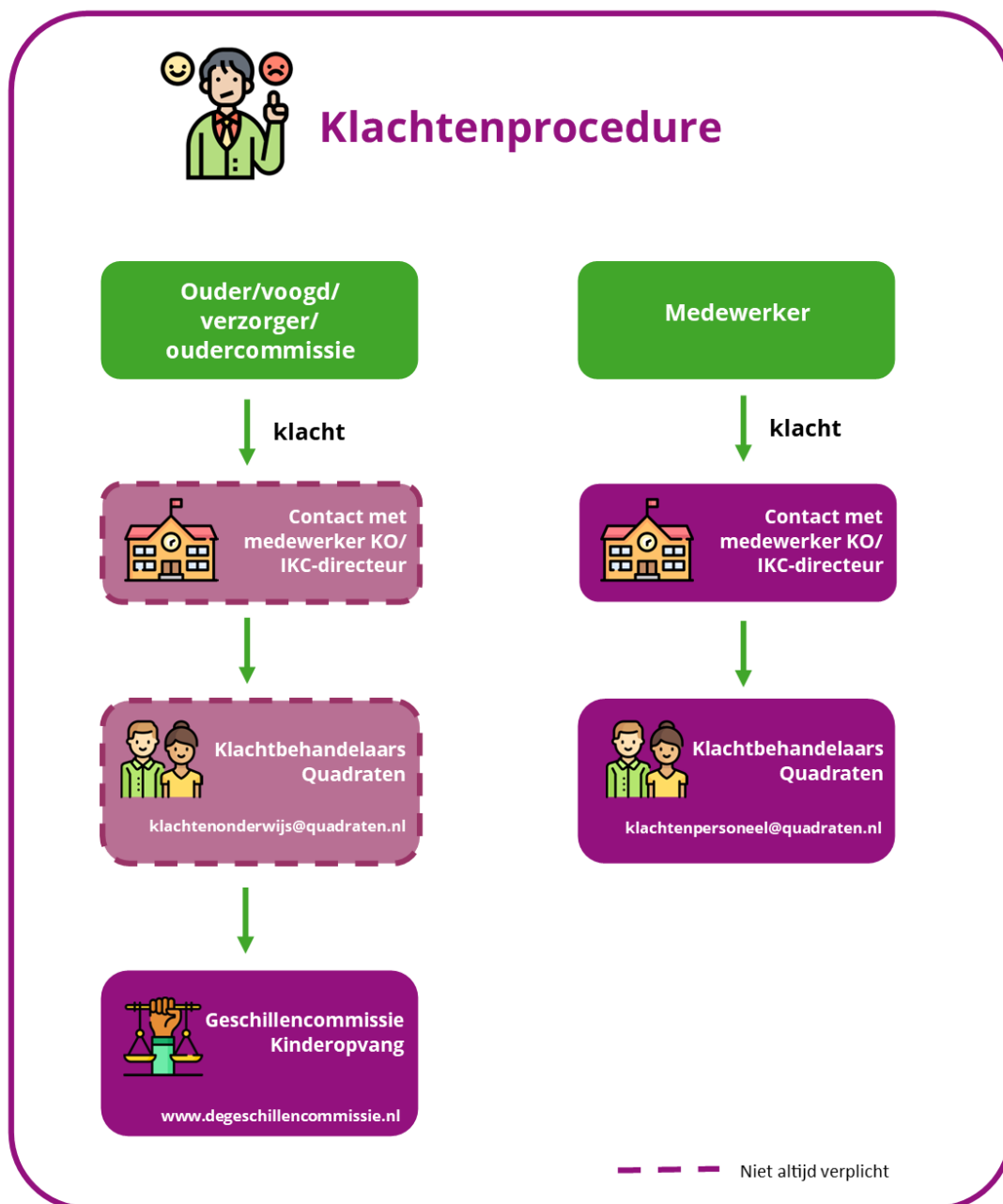
Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de kinderopvang of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 13: overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Quadraten Kinderopvang'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2025.

De regeling is vastgesteld op 26 juni 2025.

Bijlage 1: verkort, schematisch overzicht klachtenprocedure



Bijlage 2: klachtenformulier

Klachtenformulier	
Datum	
Gegevens indiener van de klacht	
Naam	
Adres en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Gegevens m.b.t. de klacht	
Naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van een medewerker	
De locatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat	
Omschrijving van de klacht	
Bent u ouder/voogd/verzorger of de oudercommissie, dan kunt u de klacht per e-mail sturen naar: klachtenkinderopvang@quadraten.nl Bent u medewerker of anderszins functioneel bij de opvang of instelling betrokken, dan kunt u de klacht per e-mail sturen naar: klachtenpersoneel@quadraten.nl	

Bijlage 3: klachtenregistratieformulier

Klachtenregistratieformulier	
Datum binnenkomst klacht	
Indiening klacht	Schriftelijk per ☐ Brief ☐ E-mail
Naam Klachtontvanger	
Gegevens indiener van de klacht	
Naam indiener	
Adres en woonplaats	
De indiener van klacht is	☐ Ouder/verzorger/voogd ☐ Medewerker ☐ Anders, nl.....
Ouder/verzorger/ anders betrokkene van	
Beschrijving van de klacht	
Te ondernemen stappen	
Datum schriftelijke reactie naar ouder-indiener klacht	
Uiteindelijke afloop van de klacht (door QK)	☐ Door gesprek en/of informatieverschaffing is probleem opgelost: geen gelijk of ongelijk ☐ Indiener van klacht in het gelijk gesteld ☐ Indiener van klacht is gedeeltelijk in het gelijk gesteld ☐ Indiener van klacht in het ongelijk gesteld ☐ Indiener van klacht heeft zijn klacht ingetrokken zonder dat probleem is opgelost ☐ Klacht door externe omstandigheden niet meer van belang ☐ Klacht direct doorverwezen naar een andere (externe) instantie ☐ Anders, nl.