Interne klachtenprocedure

2026

Inhoudsopgave

Inleiding **2**

Stappenplan indienen klacht **3**

Het indienen van een interne klacht **4**

De behandeling van een interne klacht **4**

Van een interne naar een externe klacht 5

Bijstand 6

Geheimhouding 6

Klachtenverslag **6**

Definities **7**

Inleiding

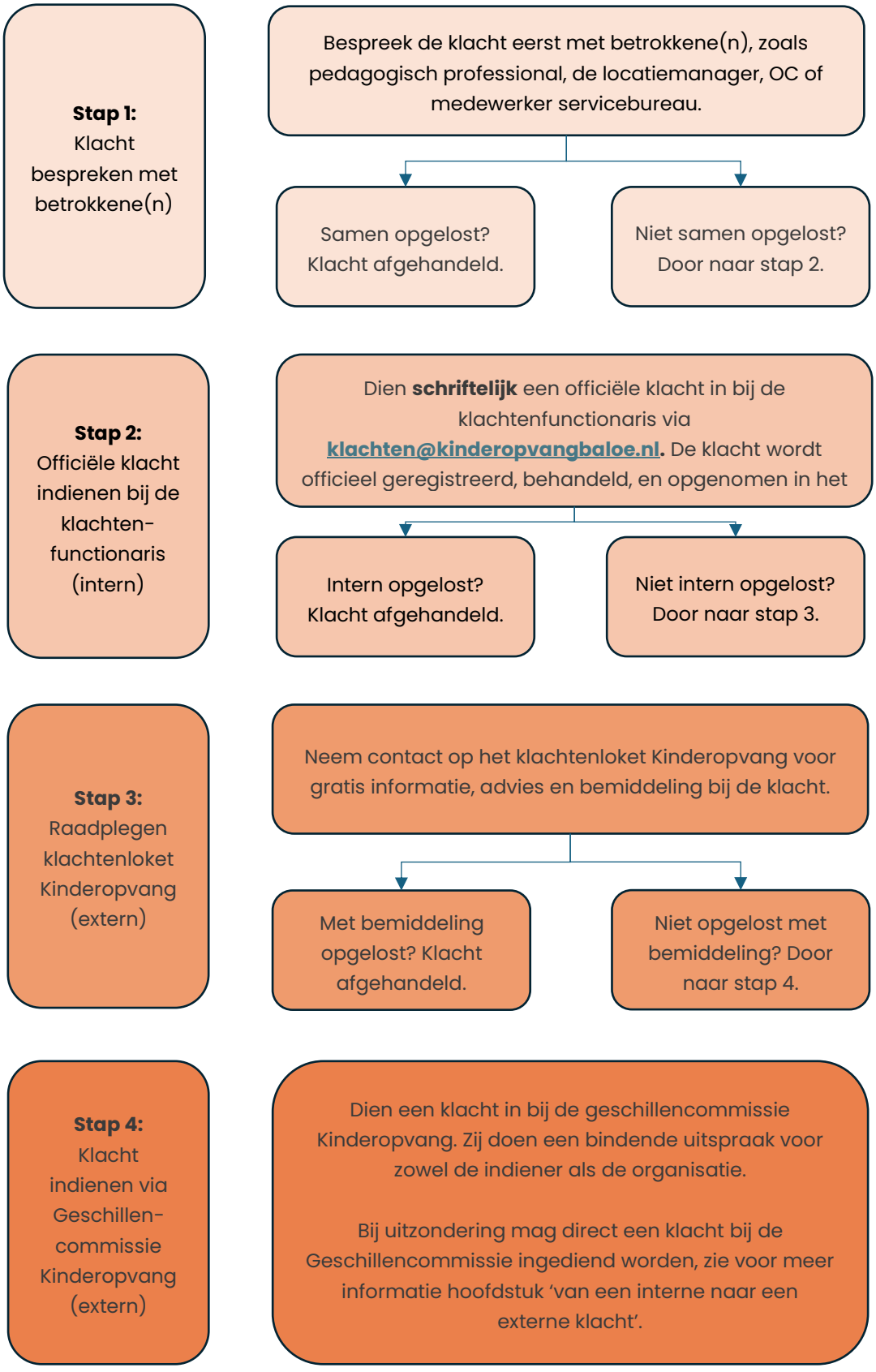
Bij Baloe werken we elke dag aan de beste kinderopvang. We geloven dat dit alleen kan ontstaan in samenwerking met ouders, waarbij open communicatie en het delen van ervaringen centraal staat. Toch kan er een keer iets misgaan. Klachten of signalen van ongenoegen bieden waardevolle inzichten die bijdragen aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Baloe voert ieder kwartaal een analyse uit van de officieel geregistreerde klachten. De resultaten hiervan worden intern besproken om trends en terugkerende signalen te identificeren. Indien nodig worden op basis van deze inzichten verbetermaatregelen vastgesteld en uitgevoerd, met als doel de kwaliteit van de opvang en dienstverlening continu te verbeteren.

Wanneer je als ouder (of externe betrokkene) ergens ontevreden over bent, stellen we het zeer op prijs dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Als het gaat om een situatie op de groep, is dat vaak de pedagogisch professional of de locatiemanager. Als het gaat over een contract of voorwaarden, is dat een medewerker van het servicebureau. Kom je er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een interne klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris.

In deze 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**.

Stappenplan indienen klacht



Het indienen van een interne klacht

Je kunt bij ons een klacht indienen over:

- Een gedraging van de organisatie, van een medewerker, kind, ouder of andere volwassene, richting ouder of kind;
- Een werkwijze, regel, voorziening of faciliteit binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de organisatie en de ouder(s).

We vragen je om dit schriftelijk te doen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Wij verzoeken je om de klacht bij voorkeur binnen zes weken na het ontstaan ervan in te dienen. Ook klachten die later worden ingediend nemen wij in behandeling, tenzij onderzoek daardoor redelijkerwijs niet meer mogelijk is. Hoe eerder je de klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen.

De onderdelen van een klacht

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

Je kunt de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Baloe. Dit kan per e-mail (klachten@kinderopvangbaloel.nl). De klachtenfunctionaris is de stafmedewerker Beleid & Kwaliteit van de organisatie. Er werken meerdere klachtenfunctionarissen binnen de organisatie. Daardoor kunnen klachten altijd onafhankelijk worden behandeld. Gaat een klacht over een klachtenfunctionaris? Dan neemt een andere klachtenfunctionaris de procesbewaking en registratie van de klacht over. Zo zorgen we voor een zorgvuldige en objectieve behandeling van iedere klacht.

Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag kinderopvang
Bij een klacht over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, zijn we wettelijk verplicht om de Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag kinderopvang te hanteren. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

De behandeling van een interne klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt binnen 1 werkdag schriftelijk de ontvangst van je klacht, bewaakt het proces en borgt de registratie van de klacht.

We doen onze uiterste best de klacht zo snel en goed mogelijk af te handelen. Het streven is dat de klacht in ieder geval binnen een termijn van zes weken is afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, brengt de klachtenfunctionaris de indiener hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.

Baloe houdt de indiener van de klacht schriftelijk minstens elke 10 werkdagen op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Baloe zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht en afgehandeld. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Voorbeelden van mogelijke stappen zijn het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor), 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.

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De indiener ontvangt van Baloe 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 Baloe tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Baloe neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Van een interne naar een externe klacht

Wanneer de klacht niet naar tevreden is afgehandeld via de interne klachtenprocedure, kan de indiener zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket biedt gratis informatie, advies en bemiddeling. Hiervoor hanteert Baloe de externe klachtenprocedure.

Indien bemiddeling met behulp van het Klachtenloket Kinderopvang niet leidt tot een oplossing, kan de indiener de zaak voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie behandelt de klacht en doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

In een aantal situaties kan de indiener direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Baloe te doorlopen:

- Wanneer redelijkerwijs niet van hen kan worden verwacht dat zij de klacht bij Baloe indienen. Dit geldt in situaties waarin de persoon die de klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht, wat een onafhankelijke afhandeling belemmert.
- Wanneer er niet binnen de gestelde termijn - zoals beschreven in de klachtenprocedure van Baloe - een beoordeling van de klacht is ontvangen.

De Geschillencommissie Kinderopvang neemt alleen klachten in behandeling binnen 12 maanden nadat de indiener de klacht bij Baloe heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar de indiener en Baloe zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Bijstand

De indiener van een klacht heeft het recht zich te laten bijstaan of vertegenwoordigen door een of meerdere zelfgekozen persoon/personen. Dit kan bijvoorbeeld een familielid, vertrouwenspersoon of juridisch adviseur zijn. Bij een taalbarrière mag de indiener zich laten bijstaan door een tolk of een familielid.

De kosten van eventuele bijstand of vertegenwoordiging komen voor rekening van de indiener, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met de organisatie.

Geheimhouding

Alle bij de klachtenbehandeling betrokken personen (zoals klachtenfunctionarissen, medewerkers, en andere betrokkenen) zijn gehouden tot geheimhouding van alle informatie en persoonsgegevens die tijdens de behandeling van de klacht bekend worden. Dit geldt voor alle informatie waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden. Deze verplichting geldt ook na afronding van de klachtenprocedure.

Klachtenverslag

Indien er klachten zijn ingediend, maakt Baloe over het betreffende kalenderjaar een klachtenverslag. Dit verslag wordt voor 1 juni van het volgende kalenderjaar naar de toezichthouder GGD gestuurd. Baloe neemt het klachtenverslag op hetzelfde moment op in het ouderportaal en brengt het op passende manier onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de organisatie het verslag met de oudercommissie.

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.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar indieners, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de organisatie (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de organisatie wordt niet in het verslag opgenomen. Klachtdossiers worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel van de klachtenafhandeling en overeenkomstig het geldende bewaarbeleid van de organisatie.

Als er geen klachten zijn ingediend in een kalenderjaar, stelt Baloe geen verslag op, hier wordt de oudercommissie van op de hoogte gebracht.

Definities

Organisatie	Baloe
Klacht	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder(s)/Verzorger(s) of extern betrokkene	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Baloe gebruik maakt of heeft. Waar in dit document ouder staat kan dit ook worden gelezen als verzorger. Ook kan een extern betrokkene een klacht indienen.
Oudercommissie	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Organisatie	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Indiener	De ouder, externe betrokkenen, of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker	De organisatie (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de organisatie, of personen die werken door tussenkomst van de organisatie (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt.
Locatiemanager	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.
Overeenkomst	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.