ORGANISATIE



Klachtenreglement

Overzicht wijzigingen / evaluaties

Versienummer:	Datum:	Wat is er gewijzigd:
4.0	05-01-2025	Geëvalueerd en geen wijzigingen
4.1	27-03-2025	Aanpassing: • Klacht • Indienen klacht bij directie
4.2	02-04-2025	Tekstuele aanpassingen
4.3	11-04-2025	Aanvulling vanuit de OC: • Informeren van OC bij een klacht • Werkwijze klachtenjaarverslag
4.4	19-08-2025	Vervanging van pedagogisch medewerker naar pedagogisch professional
5.0	16-09-2026	Aanvulling: • Werkwijze – klacht • Indien klacht bij directie • Geschillencommissie • Stroomschema
5.1	22-09-2026	Tekstuele aanpassingen.
5.2	24-09-2026	Aanpassingen: • Werkwijze - Klacht • Werkwijze - Interne klachtenafhandeling • Indienen klacht bij directie Aanvullingen: • Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens • Klacht over directie / houder • Klachten binnen de gastouderopvang
5.3	28-10-2026	Aanpassing: Indienen klacht bij directie.

Inleiding

Voor wie?

Klanten (ouders) van HOPPAS Kinderopvang en gastouderopvang.

Waarom?

Dit protocol is opgezet om ouders op de hoogte te brengen van het klachtenreglement, zodat bekend is hoe gehandeld dient te worden bij een klacht.

Wat is de inhoud?

In dit protocol is de werkwijze beschreven voor het indienen van klachten

Werkwijze

Klacht

HOPPAS Kinderopvang doet er alles aan om veilige en betrouwbare kinderopvang te bieden. Desondanks kan het toch voorkomen dat een ouder een klacht heeft. Iedere ouder of gebruiker van kinderopvang heeft het recht een klacht in te dienen. Voor kinderopvangorganisaties zijn de regels over klachten en geschillen opgenomen in de Wet kinderopvang, waaronder de artikelen 1.57b en 1.57c. HOPPAS Kinderopvang heeft op basis hiervan een klachtenregeling opgesteld waarin is beschreven hoe klachten kunnen worden ingediend, behandeld en afgehandeld.

Het kunnen bijvoorbeeld klachten zijn over:

- hoe een medewerker en houder omgaan met een kind of ouder;
- de overeenkomst tussen de ouder en HOPPAS;
- de communicatie;
- de kwaliteit.

Elke klacht wordt serieus genomen en er vindt zorgvuldig onderzoek plaats. De ouder wordt hierover zo veel als mogelijk op de hoogte gehouden.

Wacht niet te lang met het indienen van de klacht. We vragen om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht, deze bij HOPPAS in te dienen. Hoe eerder u de klacht bij HOPPAS indient, hoe beter zij deze kan onderzoeken en beoordelen. Hierbij wordt twee maanden als redelijk beschouwd. Behalve wanneer u kunt uitleggen waarom u dit later doet.

Interne klachtafhandeling

De ouder bepaalt zelf op welke wijze en bij wie binnen HOPPAS de klacht wordt ingediend. De stappen via de pedagogisch professional en locatiemanager zijn bedoeld om klachten zo laagdrempelig mogelijk op te lossen, maar zijn niet verplicht. Een ouder kan een klacht rechtstreeks schriftelijk bij de directie/houder indienen.

Bespreking met de pedagogisch professional

Als de ouder een klacht heeft over de kinderopvang, dient dit zo spoedig mogelijk gedeeld te worden met de pedagogisch professional, bij voorkeur de mentor van het kind. Dit mag zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Er wordt gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing.

Bespreking met de locatiemanager

Wanneer ouder(s) en pedagogisch professional er samen niet uitkomen, richt de ouder zich tot de locatiemanager en/of managementteam, met wederom als doel om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

Indienen klacht bij directie

Wanneer de klacht door zowel de pedagogisch professional als de locatiemanager niet of niet volledig wordt opgelost, kan de ouder zich richten tot de directie (houder). De ouder heeft het recht om ook direct een klacht bij de directie te uiten. Dit dient schriftelijk (digitaal) te gebeuren en binnen een redelijke termijn (max. 2 maanden) na het ontstaan van de klacht. Hierin dient opgenomen te worden:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over het gedrag van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht
- Resultaat van de bespreking van de klacht met de pedagogisch professional en locatiemanager.

De klacht kan ingediend worden bij de directie. Deze zijn te bereiken per e-mail: info@hoppas.nl.

HOPPAS vraagt om de klacht schriftelijk in te dienen. Wanneer de ouder het lastig vindt om de klacht op te schrijven, kan er telefonisch contact gezocht worden met Siebren Koek (0183-442662). Hij kan helpen om de klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te kunnen nemen. Hierdoor kan HOPPAS de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en de kwaliteit verbeteren.

Na ontvangst van de klacht, zal de directie van HOPPAS Kinderopvang binnen tien werkdagen schriftelijk reageren richting indiener. Het doel is dat de klacht binnen zes weken afgehandeld wordt. Er vindt dan een schriftelijke terugkoppeling over de afhandeling van de klacht met redenen en/of oordeel omkleed. In de schriftelijk terugkoppeling staat precies beschreven welke stappen ondernomen zijn omtrent de klacht en welke acties er binnen welk termijn uitgezet zijn of uitgezet gaan worden. Daarnaast wordt de ouder op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling van de klacht. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

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

De oudercommissie wordt, voor zover wettelijk vereist en met inachtneming van de privacy van betrokkenen, geïnformeerd over de klachtenregeling en de wijze waarop klachten op organisatieniveau worden geregistreerd, geëvalueerd en waar nodig leiden tot verbetermaatregelen. De oudercommissie behandelt of beoordeelt geen individuele klachten. Haar rol is gericht op het signaleren van eventuele terugkerende aandachtspunten en trends die van belang zijn voor de kwaliteit van de opvang en het beleid van HOPPAS. Op basis hiervan kan de oudercommissie hierover met HOPPAS in gesprek gaan. Bij het delen van informatie worden geen gegevens verstrekt die individuele ouders, kinderen of medewerkers herleidbaar maken, tenzij hiervoor een wettelijke grondslag bestaat of betrokkenen hiervoor rechtsgeldig toestemming hebben gegeven.

Wanneer er een klacht ingediend wordt bij de directie, wordt deze opgenomen in het jaarverslag klachten. Dit jaarverslag wordt gedeeld met de oudercommissie, ondernemingsraad en de toezichthouders vanuit de GGD.

Klacht over de directie/houder

Indien de klacht betrekking heeft op de directie/houder, wordt voorkomen dat de klacht uitsluitend door de beklaagde zelf wordt behandeld. In dat geval wordt de klacht binnen HOPPAS toegewezen aan een daartoe aangewezen, voldoende onafhankelijke persoon die niet bij de klacht betrokken is.

Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

HOPPAS behandelt een klacht zorgvuldig en vertrouwelijk. Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling, registratie en evaluatie van de klacht en voor het voldoen aan wettelijke verplichtingen. HOPPAS gaat zorgvuldig om met de toegang tot het klachtendossier en verstrekt informatie over de klacht alleen aan personen voor wie dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht of voor zover dit wettelijk verplicht is.

Externe klachtafhandeling

Indien de verschillende stappen, zoals beschreven onder 'interne klachtafhandeling', niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, bestaat de mogelijkheid voor ouders om gebruik te maken van de externe klachtenprocedure. Zij kunnen zich daarbij richten tot het Klachtenloket Kinderopvang of tot de Geschillencommissie.

Klachtenloket Kinderopvang (https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/)

Als het indienen van de klacht niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan de ouder ervoor kiezen de klacht in te dienen bij het Klachtenloket Kinderopvang. Als hiervoor gekozen wordt, zal een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht bekijken. Deze zal proberen de klacht op te lossen via lichte bemiddeling tussen de ouder en de kinderopvangorganisatie. Als dit niet lukt, of als de inschatting is dat de klacht niet via lichte bemiddeling is op te lossen, kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Geschillencommissie (https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/)

HOPPAS Kinderopvang is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie moet een bepaalde procedure gevolgd worden. Deze procedure is op de website te vinden. De Geschillencommissie is onpartijdig en zal na het doorlopen van de gehele procedure komen met een onafhankelijk oordeel. De ouder dient de klacht binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij HOPPAS voor te leggen aan de Geschillencommissie. Een klacht kan bij de Geschillencommissie ingediend worden, terwijl de interne procedure nog lopend is.

Klachten binnen de gastouderopvang

Klachten over de gastouder worden ingediend bij HOPPAS als gastouderbureau en worden overeenkomstig de klachtenregeling van HOPPAS behandeld. De gastouder is geen afzonderlijke partij bij de externe geschillenprocedure van de Geschillencommissie Kinderopvang; de klacht wordt gericht tegen het gastouderbureau.

Stroomschema

Het onderstaande schema geeft een overzicht welke stappen een ouder kan zetten bij een klacht.

Stap 1	Bespreken van de klacht met de mentor.
Stap 2	Bespreken van de klacht met de locatiemanager en/of managementteam.
Stap 3	Indienen van de klacht bij de directie.
Stap 4	Indienen van de klacht bij het Klachtenloket Kinderopvang of tot de Geschillencommissie.

De ouder heeft het recht om direct tot stap 3 over te gaan.