

Klachtenregeling Akros Kinderopvang



Colofon

| | |
|-----------------------|-----------------------------|
| Versie | 2.0 5 augustus 2025 |
| Geactualiseerd | 15 september 2025 |
| Status | Definitief 15 december 2025 |
| Vastgesteld | Directieteam 16 juli 2025 |
| Proceseigenaar | Klachtencoördinator |

Interne klachtenregeling Akros Kinderopvang

Als Akros doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u 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](#). Bij de behandeling van klachten worden persoonsgegevens verwerkt conform ons privacybeleid. In dit beleid staat beschreven hoe wij omgaan met persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De interne klachtenregeling is gebaseerd op het model dat is opgesteld door de sectorpartijen, BK, BMK en BOinK, Sociaal Werk Nederland, het Klachtenloket Kinderopvang en GGD GHOR.

Voordat u een interne klacht indient

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 professional of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het servicekantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke bevestiging. In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Akros een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder (de kinderopvangorganisatie) 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 uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) 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.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

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

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Akros dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Akros te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Akros heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Akros indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

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

Jaarlijkse klachtenverslag

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.

Interne klachtenregeling voor ouders in de kinderopvang

1. Definities

| | |
|-----------------|---|
| Organisatie: | Stichting Akros |
| 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 Akros gebruik maakt of heeft gemaakt. |
| Oudercommissie: | de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang. |
| Houder: | degenen aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of 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 |

| | |
|-----------------------------|---|
| Klachtencoördinator: | tussenkomsst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.). 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. |

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, 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 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een 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 we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.3 U kunt uw klacht schriftelijk indienen middels een formulier via deze [link](#) of via de website.

2.4 Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan contact op met de klachtencoördinator e-mail: klacht@gmk.nl en vermeld daarbij uw telefoonnummer. De klachtencoördinator kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

3. Behandeling van de interne klacht

- 3.1 De Klachtencoördinator bevestigt schriftelijk bij voorkeur binnen drie werkdagen, maar uiterlijk binnen twee weken, de ontvangst van de klacht aan de indiener. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 Akros 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 Akros 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 klachtencoördinator bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtencoördinator 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 **binnen 6 weken** een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - Als het deels gegrond is dan wordt benoemd voor welk onderdeel van de klacht;
 - De redenen waarom Akros tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Akros neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 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.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Akros te hebben doorlopen:
- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Akros heeft ontvangen.
 - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Akros indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

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

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Akros heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Akros zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Akros maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar over de klachten die bij de Geschillencommissie zijn ingediend. 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 Akros stuurt het klachtenverslag jaarlijks naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat. In dit verslag worden de interne klachten opgenomen en een overzicht van eventuele klachten die zijn ingediend bij de geschillencommissie.

5.4 Akros brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment via het ouderportaal ook onder de aandacht van de ouders en bespreekt het verslag met de oudercommissies.