

Interne en externe klachtenprocedure

Vesper

Conform Wet kinderopvang en Jeugdwet

Versie 1.5, januari 2026

Inhoudsopgave

1. Interne klachtenprocedure	3
Samen oplossen	3
Definities	3
Voortraject klacht	4
Indienen klacht.....	4
Behandeling klacht.....	4
Externe klachtafhandeling.....	5
2. Externe klachtenprocedure	6
Waarover kunt u een klacht indienen?.....	6
Onafhankelijk en deskundig	7
Hoe gaat u te werk?	7
Stap 1 t/m 5.....	7
3. Klachtenregeling jeugdhulp (Jeugdwet).....	9
Wie kan een klacht indienen?	9
Onpartijdige behandeling van jeugdhulp-klachten	9
Vertrouwenspersoon	10
Ernstige en structurele situaties	10
Registratie en jaarlijkse rapportage	10
Verhouding tot de kinderopvang-procedure.....	10
Klachtenformulier	11

1. Interne klachtenprocedure

Samen oplossen

Vesper heeft in het kader van de Wet kinderopvang én de Jeugdwet een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure 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 coördinator. Deze is bijna dagelijks op de groepen aanwezig. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Hiervoor wordt het klachtenformulier gebruikt.

Voor klachten over de jeugdhulp/ondersteuning binnen het product BSO+ geldt aanvullend de Jeugdwet. De daarbij behorende werkwijze, inclusief een onpartijdige behandeling en de inzet van een onafhankelijke vertrouwenspersoon, is opgenomen in hoofdstuk 3.

Mocht de interne klachtprocedure niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag (www.klachtenloket-kinderopvang.nl), of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie staat beschreven in het klachtenreglement Externe klachtenprocedure.

Definities

- Organisatie: Vesper
- Groepsmedewerker: de medewerker, werkzaam bij Vesper
- Klachtenfunctionaris: de pedagogisch begeleider waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit naam van de directie, hierna verder genoemd klachtenfunctionaris.
- Directie: degene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
- Ouder: een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie, voor de opvang van zijn- of haar kinderen.
- Jeugdige: het kind dat jeugdhulp/ondersteuning ontvangt; een jeugdige van twaalf jaar of ouder kan zelfstandig een klacht indienen.
- Pleegouder: degene die een jeugdige als pleegkind verzorgt en opvoedt.
- Klager: de ouder, jeugdige of pleegouder die een klacht indient.
- Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen.
- Klachtenloket Kinderopvang: instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

- Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
- Klachtbehandelaar jeugdhulp: de niet bij de klacht betrokken functionaris die klachten in het kader van de Jeugdwet onpartijdig en zorgvuldig behandelt (zie hoofdstuk 3).
- Vertrouwenspersoon: de onafhankelijke vertrouwenspersoon waarop jeugdigen, ouders en pleegouders kosteloos een beroep kunnen doen (zie hoofdstuk 3).
- Schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de groepsmedewerker. 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.

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (zie hiervoor het klachtenformulier). 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 pedagogisch begeleider 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. Meer informatie over de meldcode is te vinden in het beleid van 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling Vesper'.

Behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een pedagogisch begeleider betreft, wordt deze pedagogisch begeleider in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
6. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo

spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

- Indien de interne klachtenprocedure niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het 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 de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
- Voor klachten in het kader van de jeugdhulp geldt de regeling in hoofdstuk 3 (Jeugdwet).

2. Externe klachtenprocedure

De groepsmedewerkers van Vesper werken jaarlijks samen met vele gezinnen. Dat doen wij met kennis van zaken, met enthousiasme, in overleg en in samenwerking met elkaar. Voor ons staat goede opvang en tevredenheid van de kinderen en ouders voorop. Vaak is dat ook zo en kunnen we samen groeien en glunderen.

Soms kan het zijn dat u ontevreden of boos bent en het vertrouwen in een pedagogisch begeleider of onze organisatie aangetast is. Het kan te maken hebben met de manier waarop u zich bejegend voelt door een pedagogisch begeleider, of het kan veroorzaakt zijn door de begeleiding van ons als organisatie. Het uiten van onvrede of een klacht, op welke manier dan ook, is belangrijk voor Vesper. Het geeft ons de gelegenheid aandacht te schenken aan de onvrede, deze te onderzoeken en te beoordelen en zo hopelijk het vertrouwen terug te winnen. Daarnaast kan het bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van onze zorg en het voorkomen van fouten.

Bespreek de onvrede met de betrokken medewerker. Onvrede kunt u het beste uiten op de plek waar deze ontstaan is. Probeer het ongenoegen te bespreken met degene om wie het gaat. Dat biedt de mogelijkheid direct een oplossing te vinden of eventuele misverstanden recht te zetten. Als het niet mogelijk is de betreffende persoon op dat moment te spreken, biedt een volgende afspraak misschien een goede gelegenheid om vragen of de klacht naar voren te brengen.

Leg de onvrede voor aan een klachtenfunctionaris. Lukt het niet om de onvrede met de betrokken groepsmedewerkers te bespreken of wilt u dat niet, dan kunt u een mail sturen naar de klachtenfunctionaris van Vesper via klachten@bijvesper.nl. De klachtenfunctionaris zal dan contact met u opnemen en geeft informatie en advies over hoe omgegaan kan worden met onvrede en over het indienen van een klacht. U kunt ook direct een klacht indienen bij de Klachtencommissie kinderopvang.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Uw klacht kan gaan over handelingen of beslissingen van Vesper waarvan uw kind of uzelf nadeel ondervindt. U kunt ook een klacht hebben als wij naar uw mening in gebreke zijn gebleven, bijvoorbeeld door een handeling of beslissing niet uit te voeren. Als klant heeft u het recht om een klacht in te dienen. Dat is geregeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen en — voor de jeugdhulp — in de Jeugdwet.

Onafhankelijk en deskundig

De Geschillencommissie Kinderopvang is een commissie waarin verschillende partijen vertegenwoordigd zijn. Dat zijn juristen, pedagogen en deskundigen op het gebied van kinderopvang en management. U kunt rekenen op een onafhankelijk en deskundig oordeel. De commissie opereert geheel zelfstandig. Ze heeft een geheimhoudingsplicht, dus uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Hoe gaat u te werk?

Stap 1: Klacht bespreken

Heeft u een klacht of zit u ergens mee? Bespreek dit dan eerst met de groepsmedewerker, die verantwoordelijk is voor uw kind. Komt u er samen toch niet uit, breng dan de coördinator op de hoogte. Indien het de (meewerkende) directie betreft, dan kunt u zich ook wenden tot de directie. Veel ouders vinden het lastig om die kritiek te uiten omdat zij vrezen dat dit gevolgen kan hebben voor de opvang van hun kind. Een verkeerde gedachte, want het geven van feedback is altijd welkom en pakt vaak positief uit. Als wij weten dat u als ouder(s) iets vervelend vindt, kunnen wij er iets aan doen.

Vraag naar de interne klachtenregeling bij onze opvang. Ga het gesprek aan en zorg dat het schriftelijk vastgelegd wordt. Betreft het een klacht die mogelijk ook voor andere ouders relevant is, dan doet u er verstandig aan om ook de oudercommissie op de hoogte te stellen. De oudercommissie is echter geen klachtencommissie en kan uw klacht niet behandelen. Wel kan de commissie naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid van onze organisatie.

Stap 2: Inschakeling klachtenloket

Komt u er niet uit met ons, dan kunt u uw klacht of verschil van inzicht bij het Klachtenloket Kinderopvang melden. Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis.

Het Klachtenloket probeert samen met u te kijken hoe u uw klacht het beste kunt oplossen. Er is nog geen sprake van een formele klacht die door de Geschillencommissie wordt behandeld (zie stap 5). Wel moet u hierbij uw gegevens doorgeven. Een klacht anoniem melden is niet mogelijk.

Stap 3: Bemiddeling

Zodra uw klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen u en Vesper. Als het Klachtenloket meer informatie van u nodig heeft, zal het contact met u opnemen. Het streven is om de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

U kunt de klacht schriftelijk via het klachtenformulier op hun website indienen of een e-mail versturen, of u kunt ze bellen op: 0900-1877 (bereikbaar: maandag t/m vrijdag 9-17 uur - € 0,20 per gesprek). Het klachtenformulier is voor zowel ouders als oudercommissies bedoeld.

Stap 4: Mediation

Het kan voorkomen dat het vertrouwen tussen u en ons te ernstig is geschaad, bijvoorbeeld omdat het verschil van inzicht te groot is of omdat er te veel dingen zijn gebeurd. Als bemiddeling dan niet lukt, kan het Klachtenloket u adviseren gebruik te maken van mediation.

Een mediator gaat samen met u en ons rond de tafel zitten om samen tot een oplossing te komen. Een mediator is hiervoor opgeleid, geeft geen oordeel en is onpartijdig. Mediation is in veel conflicten mogelijk. Voorwaarde is wel dat beide partijen vrijwillig

meewerken. Als het Klachtenloket u mediation adviseert, dan komt u in aanmerking voor maximaal twee dagdelen gratis mediation.

Stap 5: Geschil

Kiest u niet voor bemiddeling of mediation of komt u er nog altijd niet uit met ons, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd.

De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en consumenten beoordeelt. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar u en de ondernemer, beoordelen het geschil en doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden.

Aan een geschil zijn wel kosten verbonden, namelijk 25 euro. Wordt u door de Commissie in het gelijk gesteld, dan krijgt u deze kosten terug.

Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

I www.klachtenloket-kinderopvang.nl

T 0900 1877

E info@klachtenloket-kinderopvang.nl

3. Klachtenregeling jeugdhulp (Jeugdwet)

Het product BSO+ valt naast de Wet kinderopvang ook onder de Jeugdwet. Voor de ondersteuning die Vesper in het kader van jeugdhulp biedt, gelden aanvullende eisen aan het klachtrecht (hoofdstuk 4.2 Jeugdwet). Deze regeling sluit zoveel mogelijk aan bij de uitgangspunten van de Jeugdwet en geldt voor klachten over gedragingen van Vesper, of van personen die voor Vesper werkzaam zijn, jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de jeugdhulp.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door de jeugdige, de ouder(s), de pleegouder of een wettelijk vertegenwoordiger. Een jeugdige van twaalf jaar of ouder kan zelfstandig een klacht indienen. Een klacht kan ook namens een van hen worden ingediend. Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de hulp of opvang die de jeugdige ontvangt.

Onpartijdige behandeling van jeugdhulp-klachten

- Klachten over de jeugdhulp worden behandeld door een klachtbehandelaar van Vesper die niet bij de klacht betrokken is. Betreft de klacht de klachtenfunctionaris of de directie, dan wordt de behandeling belegd bij een andere, niet bij de klacht betrokken persoon, zodat de onpartijdigheid is geborgd.
- Vesper behandelt de klacht onpartijdig en vertrouwelijk, past hoor en wederhoor toe en hoort zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, eventueel met aanbevelingen. De behandeling vindt plaats binnen de in deze regeling vastgestelde termijn, in beginsel zes weken, die zo nodig gemotiveerd kan worden verlengd.
- Vesper deelt de klager binnen een maand na ontvangst van het oordeel schriftelijk mee of, en zo ja welke, maatregelen naar aanleiding van het oordeel worden genomen, en binnen welke termijn.
- Komt de klager er met de interne behandeling niet uit, of is een onafhankelijke beoordeling gewenst, dan kan de klager altijd kosteloos een beroep doen op de onafhankelijke vertrouwenspersoon (zie hieronder). Vesper draagt er zorg voor dat in een onafhankelijke beoordeling kan worden voorzien wanneer dat noodzakelijk is.

Vertrouwenspersoon

Jeugdigen, ouders en pleegouders kunnen kosteloos en zelfstandig, zonder tussenkomst van Vesper of derden, een beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon ondersteunt bij vragen, onvrede en klachten en kan helpen bij het formuleren of indienen van een klacht. Deze onafhankelijke ondersteuning wordt geboden door Jeugdstem (voorheen AKJ): telefonisch via 088 555 1000, per e-mail via info@jeugdstem.nl of via www.jeugdstem.nl. Vesper wijst jeugdigen, ouders en pleegouders actief op deze mogelijkheid.

Ernstige en structurele situaties

Stelt Vesper bij de behandeling van een klacht een ernstige situatie met een structureel karakter vast, dan onderneemt Vesper passende maatregelen. Vesper meldt ernstige (calamiteiten) en structurele situaties aan de betrokken toezichthoudende ambtenaren (de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd), conform de geldende meld- en calamiteitenprocedures.

Registratie en jaarlijkse rapportage

Vesper registreert alle klachten en stelt jaarlijks een verslag op over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen. De klachtenregeling wordt op passende wijze onder de aandacht gebracht van jeugdigen, ouders en pleegouders.

Verhouding tot de kinderopvang-procedure

Voor klachten over de reguliere buitenschoolse opvang geldt de interne en externe klachtenprocedure uit hoofdstuk 1 en 2 (Wet kinderopvang); daarvoor is Vesper aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie. Voor klachten over de jeugdhulp/ondersteuning binnen BSO+ geldt aanvullend deze regeling: Vesper behandelt deze klachten zelf, onpartijdig en zorgvuldig, en wijst de klager actief op de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Bij twijfel over de juiste route helpt de klachtenfunctionaris van Vesper de klager verder.

Klachtenformulier

Gegevens ouder/verzorger/jeugdige

Naam: _____

Naam van uw kind: _____

Geboortedatum kind: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Datum melding: _____

Op welke locatie/groep heeft de klacht betrekking?

—

Betreft de klacht de kinderopvang (Wet kinderopvang) of de jeugdhulp/ondersteuning (Jeugdwet)?

☐ Kinderopvang ☐ Jeugdhulp/ondersteuning ☐ Weet ik niet

Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient.)

—

—

—

Heeft u de klacht besproken met een medewerker of coördinator?

—

Heeft u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?

