

## **Informatie voor ouders/gebruikers**

### **Een klacht?**

De klachtencommissie is er voor u!

### **Niet tevreden?**

Bent u klant van een kindercentrum en bent u ontevreden over iets? Praat erover met de verantwoordelijke van het kindercentrum. In gezamenlijk overleg is veel op te lossen. Heeft het gesprek niet tot een oplossing geleid? Dan kunt u terecht bij de ZcKK (Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang).

De ZcKK is een onafhankelijke en deskundige commissie, die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang of peuterspeelzalen. De ZcKK werkt voor organisaties in en buiten Zuid-Holland.

### **De klachtencommissie is er voor u als gebruiker**

De ZcKK behandelt klachten van gebruikers van een kindercentrum dat aangesloten is bij de ZcKK. Ouders/verzorgers die gebruik (willen) maken of gebruik gemaakt hebben van een kindercentrum kunnen een klacht indienen. Ook gastouders en vraagouders kunnen een klacht indienen over het gastouderbureau.

### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Uw klacht kan gaan over concrete handelingen of beslissingen van het kindercentrum, waarvan uw kind of uzelf nadeel ondervindt. U kunt ook een klacht hebben als het kindercentrum naar uw mening in gebreke is 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.

Enkele voorbeelden van mogelijke klachten zijn:

- u bent het niet eens met een rekening
- uw kind wordt niet geplaatst en u vindt dat onterecht, omdat u al mondeling een toezegging gekregen heeft
- u bent het niet eens met de manier waarop uw kind in een bepaalde situatie is behandeld
- u heeft het gevoel dat er niet naar uw vragen of wensen geluisterd wordt
- u bent ontevreden over een medewerker.

Niet behandeld worden:

- klachten over gastouders die niet in loondienst zijn bij het bureau. Daarvoor kunt u terecht bij het gastouderbureau.
- anonieme klachten. Wel kunt u verzoeken uw naam niet bekend te maken bij het kindercentrum. De ZcKK laat u weten of het mogelijk is de klacht dan toch te behandelen.

## **De ZcKK: onafhankelijk en deskundig**

De ZcKK 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 ZcKK is een onafhankelijk onderdeel van JSO (Expertisecentrum voor jeugd samenleving en opvoeding). De commissie opereert geheel zelfstandig. Ze heeft een geheimhoudingsplicht, dus uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

## **Hoe gaat u te werk?**

Laat eerst het betreffende centrum weten wat uw klacht is. Misschien wordt uw klacht snel verholpen en vindt u het niet meer nodig om een klacht in te dienen bij de ZcKK. In het klachtenreglement van het betreffende kindercentrum staat bij wie u het beste terecht kunt. Elk kindercentrum heeft zo'n klachtenreglement. Dat is wettelijk verplicht. U kunt het reglement desgewenst opvragen bij het kindercentrum.

Wordt uw klacht daar niet naar tevredenheid opgelost? Of wilt u, om wat voor reden dan ook, uw klacht liever direct aan de ZcKK voorleggen als 'onafhankelijke buitenstaander'? Neem dan telefonisch contact met ons op.

## **Dit is de procedure:**

1. U neemt contact op met de secretaris van de ZcKK.
2. U ontvangt van de secretaris het reglement van de ZcKK en een klachtformulier.
3. U zet uw klacht op papier. Beschrijf de gebeurtenis waarover u klaagt, de reden waarom u hierover een klacht wilt indienen en wat u eventueel al heeft gedaan om tot een oplossing te komen. Vermeld op het klachtformulier uw adres en telefoonnummer en het adres van het kindercentrum waarover de klacht gaat. Heeft u moeite om uw klacht te verwoorden, dan kan de secretaris van de ZcKK u daarbij helpen. Stuur het ondertekende klachtformulier met uw beschrijving van de klacht en alle ter zake doende stukken (voorafgaande correspondentie etc) naar de secretaris van de ZcKK.
4. Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging. De voorzitter van de ZcKK zal onderzoeken of uw klacht in behandeling wordt genomen of niet. Van de uitslag van dit onderzoek wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Als uw klacht in behandeling wordt genomen stelt de secretaris u op de hoogte van de werkwijze van de commissie. In sommige gevallen zal de commissie u en het kindercentrum vragen om een mondelinge toelichting.
5. Uiterlijk twaalf weken (van vijf werkdagen) na het indienen van uw klacht doet de commissie uitspraak. Ze laat aan u en het kindercentrum weten of de klacht gegrond is bevonden.  
De uitspraak van de commissie is niet bindend. Het is een advies aan het kindercentrum.
6. Het kindercentrum laat u binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies doet.

De ZcKK kan uw klacht overigens alleen behandelen als u akkoord gaat met onze werkwijze, zoals beschreven in het reglement.

De ZcKK brengt u geen kosten in rekening voor de behandeling van de klacht.

## **Bel gerust!**

Heeft u nog vragen, dan kunt u meer informatie krijgen bij uw kindercentrum of bij de secretaris van de ZcKK.

## **ZcKK**

**Nieuwe Gouwe Westzijde 2a, 2802 AN Gouda**

**Tel: 0182-547888**

**E: [zcck@jso.nl](mailto:zcck@jso.nl)**

ZcKK, juni 2006