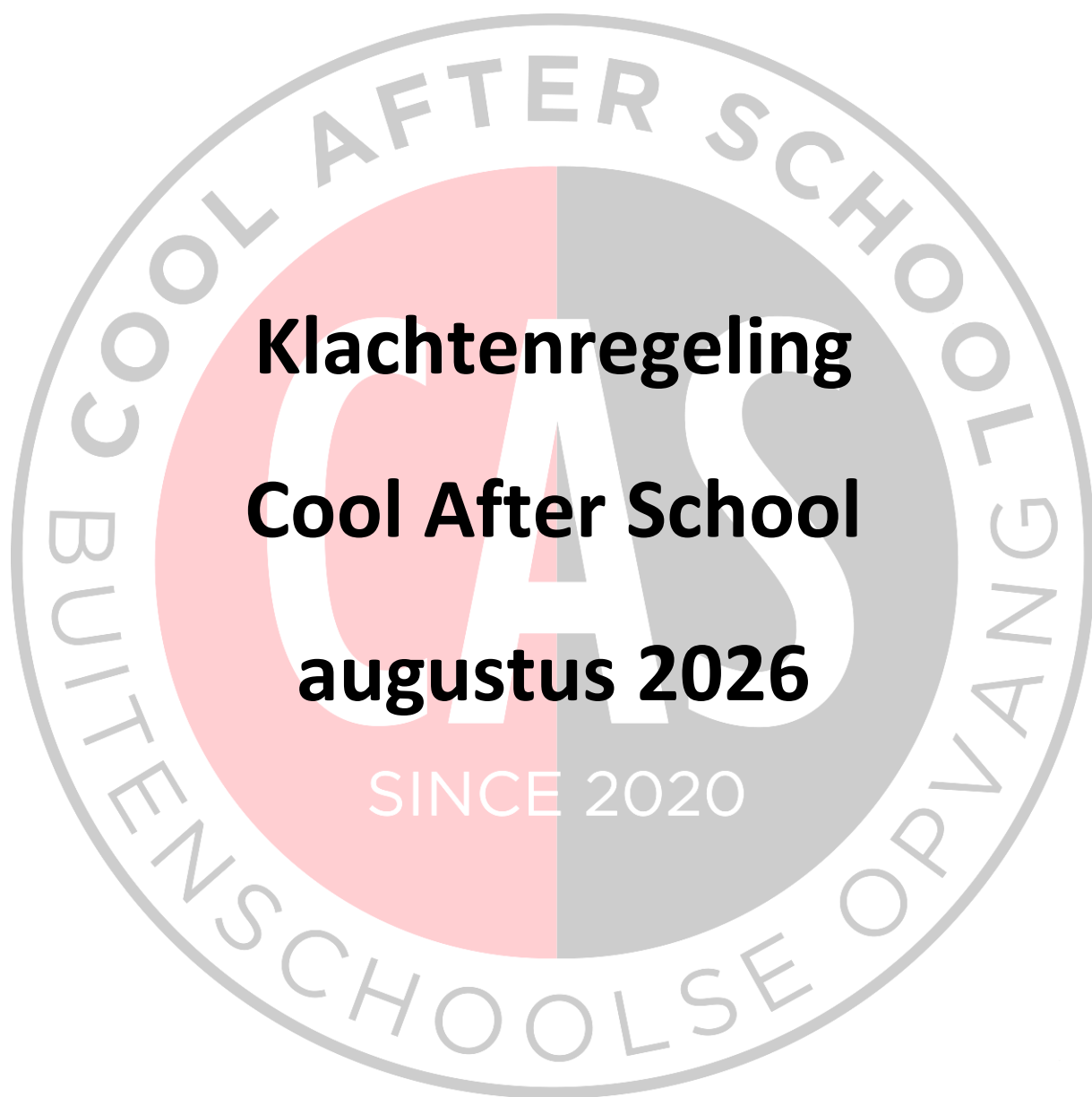




**Klachtenregeling**

**Cool After School**

**augustus 2026**

SINCE 2020

## Inleiding

Bij Cool After School doen wij dagelijks ons uiterste best om uw kind(eren) naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen, dan horen wij dit uiteraard graag. Wij staan open voor uw vragen en suggesties en zullen altijd proberen deze zo goed mogelijk te behandelen en/of toe te passen.

Cool After School treft een regeling voor de afhandeling van klachten omtrent:

- Een gedraging van de directie en/of locatiecoördinator of bij de hem/haar werkzame personen jegens een ouder/verzorger of kind(eren);
- De overeenkomst tussen de directie en/of locatiecoördinator en de ouder/verzorger.

Mocht uw ontevredenheid verder gaan en ziet u zichzelf genoodzaakt tot het indienen van een klacht, dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en daarbij heeft u middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen, te weten een interne en externe route.

Cool After School heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie via [coolafterschool.bso@gmail.com](mailto:coolafterschool.bso@gmail.com). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders/verzorgers de weg vrij naar informatie, advies en conflicthantering bij Klachtloket Kinderopvang via [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) (telefoonnummer 0900-1877, postbus 96802, 2509 JE Den Haag) of een aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (telefoonnummer 070-3105310, postbus 90600, 2509 LP Den Haag). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie (zie Reglement Geschillencommissie Kinderopvang).

## 1. Definities

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisatie                       | Cool After School                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Medewerker                        | De medewerker werkzaam bij Cool After School                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Klachtenfunctionaris              | De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de eigenaar, hier verder genoemd klachtenfunctionaris                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Directie en/of locatiecoördinator | De medewerker die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst of aan de afdeling waar de klacht betrekking op heeft                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ouder/verzorger                   | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn/haar kinderen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Klager                            | De ouder/verzorger die een klacht indient                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Klacht                            | Schriftelijke uiting van ongenoegen. Gedacht kan worden aan klachten over: <ul style="list-style-type: none"><li>• Geleverde diensten van het bedrijf, zoals planning, financiën, etc.;</li><li>• Werkwijze van het kindcentrum in onder andere de omgang met ouders/verzorger en/of kind(eren);</li><li>• Gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind of de kinderen;</li><li>• Het niet nakomen van afspraken.</li></ul>                                                                                                                                                             |
| Klachtenloket Kinderopvang        | Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en conflicthantering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Geschillencommissie               | Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor bindende geschillenafhandeling. Uitgangspunten bij het indienen van de klacht: <ul style="list-style-type: none"><li>• Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een advies;</li><li>• Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld;</li><li>• Een klacht kan ingediend worden door:<ul style="list-style-type: none"><li>- De klant;</li><li>- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger;</li><li>- Zijn/haar nabestaanden;</li><li>- Natuurlijke personen die door de klacht zijn gemachtigd.</li></ul></li></ul> |
| Schriftelijk                      | Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Er is een aangepaste klachtenregeling terug te vinden op de website, [www.coolafterschool.nl](http://www.coolafterschool.nl) en het volledige document wordt ter inzage aangeboden op de locatie. Tevens is dit document door de ouders/verzorgers op te vragen via de e-mail. Wanneer er wijzigingen worden doorgevoerd worden deze via de nieuwsbrief, De Assist, kenbaar gemaakt.

## 2. Voortraject klacht

Wanneer een ouder/verzorger 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 medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiecoördinator en/of directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht worden ingediend. Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage.

## 3. Indienen klacht

- a. Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend (zie Bijlage 1 Klachtenformulier);
- b. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 6 weken als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht;
- c. De klager is te allen tijde gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de directie;
- d. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 4. Behandeling klacht

- a. De directie en/of locatiecoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht;
- b. De directie en/of locatiecoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger;
- c. De directie en/of locatiecoördinator houdt de klager zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld;
- e. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren;
- f. De directie en/of locatiecoördinator 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 directie en/of locatiecoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld;
- g. De directie en/of locatiecoördinator roept, indien zichzelf of een der partijen het wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd. Indien de directie en/of locatiecoördinator het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden;
- h. De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon;
- i. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd;
- j. De directie en/of locatiecoördinator kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft. De directie en/of locatiecoördinator verplicht zich om alle informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren;
- k. Zowel de klager, de betrokkenen medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien. Stukken die door een der

partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol;

- l. Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit geldt ook voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden;
- m. De directie en/of locatiecoördinator stelt binnen 6 weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel over de grondigheid van de klacht, waarin ten minste het volgende beschreven staat: Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is, de redenen waarom Cool After School tot dit oordeel is gekomen, als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: Welke maatregelen Cool After School neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd;
- n. De directie en/of locatiecoördinator brengt informatie betreffende de interne klachtenregeling via de website, [www.coolafterschool.nl](http://www.coolafterschool.nl), onder de aandacht van haar klanten en het volledige document ligt ter inzage op de locatie;
- o. Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks met de oudercommissie en de medewerkers besproken en geëvalueerd;
- p. Bij een klacht vanuit de oudercommissie, kan deze zich rechtstreeks tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang wenden, wanneer de adviesprocedure niet of onjuist doorlopen is, er geen advies is aangevraagd of niet de juiste of onvoldoende informatie verstrekt is of het advies, zonder (geldige) reden, niet opgevolgd wordt. De organisatie zal te allen tijde met de oudercommissie in overleg gaan om de gerezen klacht in eerste instantie intern af te handelen.

## 5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, bemiddeling, advies of conflicthantering, [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl), of de Geschillencommissie Kinderopvang (Borderwijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag), [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl);
- 5.2 De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de directie en/of locatiecoördinator indient;
- 5.3 Wanneer de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie;
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Cool After School, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie. Deze brengt bindend advies uit;
- 5.5 Wanneer de ouder/verzorger een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Nadien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij/zij de ouder/verzorger schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij/zij zich na het verstrijken van voorgenoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken;
- 5.6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies;
- 5.7 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen (Bron: Brancheorganisatie Kinderopvang, [www.kinderopvang.nl](http://www.kinderopvang.nl)).

## 6. Jaarverslag Klachten

- a. De directie en/of locatiecoördinator draagt zorg voor dat er, indien een Jaarverslag Klachten vereist doordat er in het betreffende jaar klachten zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een Jaarverslag Klachten wordt opgesteld. In het Jaarverslag Klachten worden ten minste opgenomen:
  - Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
  - Informatie over de wijze waarop ouders/verzorgers zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
  - Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
  - De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
  - Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders/verzorgers of de oudercommissie.
- b. Het Jaarverslag Klachten is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de directie en/of locatiecoördinator zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het kindercentrum dat is gevestigd op het woonadres van de directie en/of locatiecoördinator die een natuurlijk persoon is;
- c. De directie en/of locatiecoördinator zendt het Jaarverslag Klachten, indien een Jaarverslag Klachten is vereist doordat er in het betreffende jaar klachten bij de directie en/of locatiecoördinator zijn ingediend, voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig via haar nieuwsbrief, De Assist, onder de aandacht van haar klanten door middel van een link die rechtstreeks te openen is.

## 7. Geschillencommissie

Cool After School is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

- a. Geschillen tussen directie en/of locatiecoördinator en ouder(s)/verzorger(s) over:
  - Een gedraging van de directie en/of locatiecoördinator of bij de hem/haar werkzame personen jegens ouder(s)/verzorger(s) en/of kind(eren);
  - De overeenkomst tussen de directie en/of locatiecoördinator en de ouder(s)/verzorger(s).
- b. Geschillen tussen directie en/of locatiecoördinator en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

## Bijlage 1 Interne Klachtenregeling Klanten

|           |  |
|-----------|--|
| Naam kind |  |
|-----------|--|



|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adres                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Postcode                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Plaats                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E-mailadres                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Telefoonnummer                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Betrekking klacht             | <input type="checkbox"/> Gebeurtenis groep<br><input type="checkbox"/> Informatie/communicatie<br><input type="checkbox"/> Hygiëne groep<br><input type="checkbox"/> Regels/beleid Cool After School algemeen<br><input type="checkbox"/> Regels/beleid Cool After School locatie<br><input type="checkbox"/> (Telefonische) bereikbaarheid<br><input type="checkbox"/> Houding/gedrag medewerkers<br><input type="checkbox"/> Accommodatie<br><input type="checkbox"/> Financiën<br><input type="checkbox"/> Overige, namelijk; |
| Omschrijving klacht           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Datum en tijdstip gebeurtenis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Locatie                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Betrokkenen                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Getuigen                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

- ☐ Voordat we uw aanvraag kunnen verwerken, willen we u eerst vragen akkoord te gaan met onze privacyverklaring (zie [Privacyverklaring](#)).