

Notitie Gezamenlijke uitleg branchepartijen t.a.v. de Wet kinderopvang artikel 1.57b inzake de klachtenregeling en het jaarlijks klachtenverslag kinderopvang

Vastgesteld op 4 juli 2024

Aanleiding

Uit signalen vanuit de praktijk van zowel houders als ouders blijkt dat er onduidelijkheid bestaat over de precieze invulling van [artikel 1.57b lid 4](#) uit de Wet kinderopvang. Dit wetsartikel gaat over het jaarlijkse klachtenverslag. Welke klachten en geschillen moeten hier precies in beschreven worden? Op welke manier? Op welk niveau moet het klachtenverslag worden gemaakt? En hoe moet het verslag worden verspreid?

In deze gezamenlijke interpretatie en duiding van de Wettekst door vertegenwoordigers van houders, ouders en toezichthouders geven we daar nadere uitleg over, zodat houders hier binnen hun eigen opvangorganisatie goed vorm aan kunnen geven.

Klachtenverslag kinderopvang

Vertegenwoordigers van houders, ouders en toezichthouders zijn van mening dat klachten eenvoudiger dan nu het geval is schriftelijk bij houders van kindercentra en gastouderbureaus ingediend moeten kunnen worden. Pas als de klachten schriftelijk worden ingediend, dan worden ze officieel als interne klacht behandeld en komen ze in het klachtenverslag terecht. Op deze manier kan er organisatie/sector breed lering uit getrokken worden, wat de algehele kwaliteit ten goede komt.

In de Wet kinderopvang staan eisen voor houders van kinderopvangcentra en gastouderbureaus geformuleerd over de interne klachtenregeling en het klachtenverslag. Deze wettelijke eisen zijn ook opgenomen in het Model interne klachtenregeling dat BOinK, BK en BMK eind 2021 hebben vastgesteld en bij hun leden onder de aandacht hebben gebracht. Houders maken over ieder kalenderjaar een klachtenverslag. Dit doen zij in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende vijf zaken beschreven:

Artikel 1.57b lid 4

De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar een verslag wordt opgesteld waarin ten minste wordt opgenomen:

- a. een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- b. de manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- c. het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- d. de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- e. het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

Hieronder worden al deze vijf onderdelen die in het klachtenverslag beschreven moeten staan nader toegelicht. Gevolgd door een toelichting op de verspreiding van het klachtenverslag (artikel 1.57b lid 8) en informatie over het toezicht op de klachtenregeling en het klachtenverslag.

a. een korte beschrijving van de klachtenregeling

Iedere houder is verplicht een regeling te hebben voor de afhandeling van klachten van ouders door de houder ([artikel 1.57b lid 1](#)). Deze klachtenregeling moet schriftelijk vastgelegd zijn en erin voorzien dat:

Artikel 1.57b lid 2

- a. de ouder zijn klacht schriftelijk bij de houder indient;
- b. de houder de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- c. de houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- d. de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
- e. de houder de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt, en
- f. er in het oordeel een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

b: de manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht

In de Wet kinderopvang, artikel 1.57b lid 3, staat hierover dat de houder de klachtenregeling 'op passende wijze onder de aandacht van de ouders' brengt. Passend betekent in elk geval dat ouders vooraf geïnformeerd zijn over het bestaan van de klachtenregeling en dat zij deze eenvoudig zelf kunnen opzoeken en vinden, zodat ouders hier niet om hoeven te vragen zodra er een klacht speelt. Het plaatsen van de klachtenregeling op de website van de opvangorganisatie is een mogelijkheid, evenals een andere voor ouders bereikbare (digitale) interne of externe omgeving.

De klachtenregeling duidelijk zichtbaar op de openbare website van de organisatie plaatsen – zodat deze ook zichtbaar is voor potentiële nieuwe ouders en overige externen – is transparant en informatief, maar geen vereiste uit de Wet.

c: het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie

In beginsel moet een houder de aard van de klachten **per klacht** in het klachtenverslag vastleggen. Zijn er op één locatie meerdere klachten van dezelfde aard, dus in de kern gelijk, dan kan een houder deze gebundeld weergeven in het verslag. Zo wordt in het verslag tevens het aantal identieke klachten zichtbaar.

De houder maakt **één jaarverslag** van alle ontvangen klachten binnen de gehele organisatie. In dit klachtenverslag moeten de klachten wel **per locatie** inzichtelijk beschreven staan. Dit wordt duidelijk toegelicht in de Memorie van Toelichting (MvT 34 034 nr. 3, vergaderjaar 2014-2015):

'Om te komen tot meer transparantie beoogt dit wetsvoorstel tevens te regelen dat de houder door middel van een jaarlijks verslag ook per locatie inzicht verschaft over aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen van de houder en de aard van de eventueel getroffen maatregelen. [...] Doordat de houder in een jaarverslag de klachten per locatie inzichtelijk maakt, krijgt niet alleen de ouder, maar ook de toezichthouder bij vestigingen met meerdere locaties een beeld van wat er per locatie speelt. Door hierbij ook het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen te

vermelden, wordt de toezichthouder beter in staat gesteld deze informatie bij een onderzoek te betrekken.' (MvT, pagina 5)

[...]

'Uit het jaarverslag dient opgemaakt te kunnen worden welke klachten over welke locaties gaan. De herleidbaarheid tot locaties leidt met name bij grotere houders en ten aanzien van gastouders tot meer transparantie voor de ouders.' (MvT, pagina 20)

Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de wijziging van het Besluit landelijk register kinderopvang in het kader van het verbetertraject gastouderopvang, adviseren we specifiek voor houders van gastouderbureaus om in het klachtenverslag gebruik te maken van het LRK-nummer en de locatiennaam als identificerend gegeven voor voorzieningen voor gastouderopvang.

d: de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie

Ook de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen moeten **per klacht** in het klachtenverslag beschreven worden. Hier kunnen eveneens gelijke oordelen en gelijke getroffen maatregelen gebundeld worden. Echter, zodra een aantal klachten bijvoorbeeld in aard wel overeenkomen, maar er verschillende maatregelen zijn getroffen, dan moet dit onderscheid duidelijk beschreven worden en zichtbaar zijn in het klachtenverslag.

e: het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen

Is een interne klacht niet naar tevredenheid van een van beide partijen afgehandeld, dan kan de ouder of houder deze klacht ter behandeling indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De commissie beoordeelt eerst of de klacht past bij de Geschillencommissie en bespreekt dat met de indiener. Is dat het geval, dan is er vanaf dat moment sprake van een geschil en zijn er verschillende oplossingen mogelijk.

Wanneer mogelijk zal de indiener van de klacht eerst aangeboden worden een bemiddelingstraject of mediation te laten uitvoeren door het Klachtenloket Kinderopvang of een externe deskundige. Dit ter voorkoming van juridisering. Het Klachtenloket maakt onderdeel uit van de Geschillencommissie. Als laatste mogelijkheid kan het geschil voorkomen ter beoordeling door de Geschillencommissie die hier een bindende uitspraak over doet. Zelfs tijdens de zitting kunnen partijen het geschil nog schikken. De commissie legt deze schikking dan vast in de uitspraak en zal over het betreffende geschilpunt geen inhoudelijk oordeel meer vellen.

Dus wanneer een klacht na inbrengen bij of na bemiddeling/mediation van de Geschillencommissie alsnog ingetrokken of opgelost wordt, is deze wel *behandeld* door de Geschillencommissie. Het hele traject bij de Geschillencommissie is een behandeling van het geschil, valt daarmee onder artikel 1.57b lid 4 onderdeel e. en moet dus beschreven worden in het klachtenverslag. Het heeft de voorkeur dat het referentienummer van het geschil vermeld wordt, zodat het gehele geschil nagelezen kan worden op de website van de Geschillencommissie.

Overigens kan een ouder de stap via het Klachtenloket overslaan, bijvoorbeeld wanneer het geschil zich niet leent voor mediation of bemiddeling. Verder geldt voor oudercommissies niet de voorwaarde om eerst een interne klacht bij de houder in te dienen, voordat zij een geschil bij de Geschillencommissie kunnen indienen. Deze voorwaarde geldt wel voor

individuele ouders, tenzij er een klachtenregeling ontbreekt, deze niet aan wet voldoet, of wanneer van een ouder in kwestie in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een interne klacht bij de houder indient.¹

Verspreiding klachtenverslag

In de Wet kinderopvang, artikel 1.57b lid 8, staat hierover dat de houder het klachtenverslag 'voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarop het verslag betrekking heeft' naar de toezichthouder stuurt. Het klachtenverslag over 2023 moet dus vóór 1 juni 2024 verstuurd worden.

Daarnaast geeft de wet aan dat de houder het klachtenverslag 'gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders brengt'. Het 'op passende wijze' is niet nader in de wet gedefinieerd. In de Memorie van Toelichting (MvT) op de wet staat: 'bijvoorbeeld via de website.' In de praktijk blijkt dat het klachtenverslag niet voldoende bij ouders onder de aandacht wordt gebracht, wanneer de houder enkel op de website benoemt dat het klachtenverslag bij de houder kan worden opgevraagd, zonder hier (een link naar) het verslag aan toe te voegen. Ouders moeten dan immers nog extra handelingen verrichten om kennis te nemen van het verslag. Branche partijen komen daarmee tot de volgende conclusie voor het passend onder de aandacht van de ouders brengen:

De houder maakt ten minste aan **alle ouders** met wie een contract is afgesloten **actief** kenbaar

- 1) dat het klachtenverslag beschikbaar is en
- 2) waar ouders dit – digitaal – kunnen lezen.

Dit kan de houder op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld via een bericht in de nieuwsbrief, op het ouderportaal of per e-mail, met een link naar de digitale plek waar ouders zelfstandig en op ieder moment het klachtenverslag kunnen inzien. Deze plek kan de externe website zijn, maar dit hoeft niet. Ook plaatsing van het klachtenverslag op het interne ouderportaal kan voldoen.

Hoewel geen wettelijke verplichting, heeft het daarnaast ook de voorkeur om het klachtenverslag actief naar de lokale oudercommissie(s) te sturen en met haar te bespreken. Reden hiervan is dat de adviesrechten van de oudercommissie vaak aansluiten bij datgene waar individuele ouders klachten over in kunnen dienen.

Toezicht op de klachtenregeling en het klachtenverslag

Het is niet nodig dat er een aparte richtlijn voor toezichthouders komt over specifiek het toezicht op de klachtenregeling en het klachtenverslag. De wettelijke basis voor de klachtenregeling en het klachtenverslag is bij iedere toezichthouder goed bekend. Situaties die tot vragen leiden, zijn vaak te gevarieerd om in een richtlijn te kunnen duiden. Dergelijke uitzonderingen en grensgevallen worden in FAQ's beschreven. Zo zal dit ook gebeuren met specifieke situaties over de klachtenregeling en het klachtenverslag.

Ouders, en daarmee ook de oc, worden over het klachtenverslag geïnformeerd door de houder. De houder krijgt niet standaard een seintje van de toezichthouder of het klachtenverslag voldoet; enkel als dit wordt onderzocht bij het toezichtbezoek. Ouders kunnen zo nodig in het inspectierapport terugvinden hoe de toezichthouder het

¹ Zie Wet kinderopvang [artikel 1.66a](#).

klachtenverslag heeft beoordeeld. Het jaarlijks klachtenverslag dat aan de toezichthouder is toegestuurd vóór 1 juni, kán een reden zijn voor de toezichthouder om het klachtenverslag zelf, of een achterliggende kwestie in het klachtenverslag, aan onderzoek te onderwerpen. Alleen onderzochte klachtenverslagen komen terug in de scores van het jaarverslag van de Inspectie van het Onderwijs.

Ondertekenende branchepartijen:

1. Brancheorganisatie Kinderopvang (BK)
2. Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK)
3. Branchevereniging Ondernemers Kinderopvang (BVOK)
4. Sociaal Werk Nederland (SWN)
5. Stichting Nysa
6. Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang (BOinK)
7. Voor Werkende Ouders (VWO)
8. GGD GHOR Nederland
9. Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)
10. FNV/CNV
11. Pedagogisch Professionals in de kinderopvang (PPink)

