

Klachtenregeling

Accrete opvang en onderwijs

Samen groeien!

Documentgeschiedenis

Datum	Versie	Auteur	Opmerkingen
2 maart 2026	1	Jeanine Timmerman	Klachtenregeling opvang en onderwijs samengevoegd.
27 mei 2026			De CAR heeft ingestemd
22 juni 2026			CvB heeft deze klachtenregeling vastgesteld.

Vaststelling

Datum	Naam	Functie	Handtekening

Documentclassificatie

Classificatie	Beschrijving	V
Openbaar	Dit document mag zonder beperkingen worden gedeeld	
Intern	Dit document mag worden gedeeld met medewerkers van Accrete	
Vertrouwelijk	Dit document is exclusief bestemd voor:	

Inhoud

1. Inleiding....4
2. Wat verstaan we onder een klacht?....4
3. Uitgangspunten van Accrete....5
4. Interne klachtenprocedure 5
5. Ondersteuning door vertrouwenspersonen binnen en buiten Accrete 5
5.1 Interne vertrouwenspersoon 5
5.2 Externe vertrouwenspersoon....6
6. Externe klachtenroutes (een route voor kinderopvang en een route voor onderwijs)..6
6.1. Externe klachtenprocedure onderwijs 6
6.2 Externe klachtenprocedure kinderopvang 7

1. Inleiding

Binnen Accrete vinden wij het van groot belang dat kinderen, ouders, medewerkers en alle andere betrokkenen zich veilig, gehoord en serieus genomen voelen. We doen er alles aan om een prettige en vertrouwde omgeving te creëren, waarin zorgvuldige besluitvorming, professionele samenwerking en open communicatie centraal staan. Toch kan er in de dagelijkse praktijk iets misgaan. Meestal gebeurt dat onbedoeld, maar voor degene die het betreft is het wel vervelend.

Wij vinden het belangrijk dat zorgen en klachten laagdrempelig en in goed overleg kunnen worden besproken. In veruit de meeste gevallen kan een klacht opgelost worden in een gesprek tussen betrokkenen. Mocht dat niet lukken, dan biedt deze klachtenregeling een duidelijk stappenplan en ondersteuning, zodat iedere klacht op een zorgvuldige, transparante en passende manier wordt afgehandeld.

Accrete bestaat uit zowel onderwijs als kinderopvang. Daarom is deze klachtenregeling opgebouwd met een gezamenlijke interne procedure voor beide sectoren, aangevuld met twee wettelijk verplichte externe trajecten: één voor het onderwijs en één voor de kinderopvang.

Elke school en elke kinderopvang van Accrete is wettelijk verplicht een klachtenregeling te hebben. Met dit gezamenlijke document voldoen wij aan de eisen voor beide sectoren.

Accrete bewaart klachten conform wettelijke bewaartermijnen. Jaarlijks wordt een geanonimiseerd klachtenoverzicht opgesteld. Deze regeling wordt minimaal elke drie jaar geëvalueerd. Waar in dit document ‘ouder’ wordt gebruikt, wordt eveneens bedoeld: verzorger of wettelijk vertegenwoordiger.

2. Wat verstaan we onder een klacht?

Iedereen die direct of indirect betrokken is bij Accrete kan een klacht indienen. Een klacht kan betrekking hebben op onder meer:

1. Organisatie en praktische zaken

Bijvoorbeeld:

- Inrichting, hygiëne en veiligheid van het gebouw
- Roosters, uitval, vervanging
- Dagindeling, opvangafspraken
- Toezeggingen die niet zijn nagekomen

2. Pedagogisch of onderwijskundig beleid

Bijvoorbeeld:

- Begeleiding van kinderen
- Toepassen van school- of opvangregels
- Pedagogische aanpak
- Advisering, doorverwijzing, ontwikkelingsbegeleiding

3. Omgang en gedrag tussen personen

Bijvoorbeeld:

- Ongewenst of kwetsend gedrag
- (Cyber)pesten
- Discriminatie
- Seksuele intimidatie
- Agressie, geweld
- Onprofessionele communicatie of gedrag in de relatie ouder–medewerker, medewerker–kind, kind–kind of leidinggevende–medewerker

Gedrag en uitlatingen vallen hieronder zodra de ontvanger dit als onplezierig of ongewenst ervaart.

3. Uitgangspunten van Accrete

Bij het behandelen van klachten gelden de volgende uitgangspunten:

- Laagdrempeligheid: We moedigen betrokkenen aan om samen in gesprek te gaan.
- Zorgvuldigheid: We onderzoeken de klacht zorgvuldig en onbevooroordeeld.
- Vertrouwelijkheid: Persoonsgegevens en inhoud worden beschermd.
- Onpartijdigheid: We handelen onafhankelijk en eerlijk.
- Transparantie: De klager wordt op de hoogte gehouden van voortgang en uitkomst.
- Oplossingsgericht: We streven altijd naar een constructieve oplossing.
- Samenwerking: Waar mogelijk en indien nodig wordt bemiddeling ingezet.

4. Interne klachtenprocedure

We vragen ouders en medewerkers de onderstaande stappen te doorlopen voordat een klacht extern wordt ingediend. De interne route is voor onderwijs en kinderopvang grotendeels gelijk. Alleen in de kinderopvang is er een extra tussenstap via de teamleider.

Stap 1: Gesprek met de medewerker

In veel gevallen is de medewerker die het kind begeleidt het best in staat om de situatie toe te lichten of op te lossen. Daarom wordt de klacht, afhankelijk van de ernst, eerst met de medewerker besproken. Dit kan tijdens brengen/halen of op afspraak.

Stap 2: Teamleider (alleen voor de kinderopvang)

Voor de kinderopvang geldt dat, wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost of als u de klacht liever met een leidinggevende bespreekt, u terecht kunt bij de teamleider kinderopvang. U kunt een afspraak maken met de teamleider of de teamleider kan aanwezig zijn bij een gesprek met de medewerker.
Voor het onderwijs geldt deze stap niet; daar wordt na stap 1 direct doorverwezen naar de directeur.

Stap 3: Directeur van het kindcentrum

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost in de voorgaande stap(pen), wordt de klacht besproken met de directeur van het kindcentrum. Deze zal de situatie opnieuw bekijken en waar nodig een oplossing zoeken of een vervolgstap adviseren.

Stap 4: Formeel indienen van de klacht bij het bestuur

Indien de bovenstaande stappen geen oplossing opleveren, kan de klacht formeel worden ingediend bij het bestuur van Accrete via: bestuur@accrete.nl
Na ontvangst:

- ontvangt de klager een bevestiging;
- wordt afhankelijk van de aard van de klacht een onderzoek ingesteld;
- wordt de klager op de hoogte gehouden van de voortgang;
- wordt een gemotiveerd oordeel gegeven;
- worden eventuele maatregelen toegelicht, inclusief termijnen.

Er geldt een streeftermijn van 4 weken voor afhandeling. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

5. Ondersteuning door vertrouwenspersonen binnen en buiten Accrete

5.1 Interne vertrouwenspersoon

Elk kindcentrum van Accrete heeft een interne vertrouwenspersoon. In de informatiegids van elk kindcentrum staat welke medewerker deze rol vervult.
De interne vertrouwenspersoon:

- biedt de eerste opvang aan de klager;
- informeert over mogelijke vervolgstappen en procedures;
- beoordeelt of bemiddeling mogelijk is;

- kan, na toestemming, doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon;
- fungeert als intermediair tussen alle betrokkenen;
- adviseert de leidinggevende over klachtgerelateerde onderwerpen.

De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is niet verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Hij gaat echter vertrouwelijk om met de kennis van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

5.2 Externe vertrouwenspersoon

Over klachten praten is zelden gemakkelijk. Dat geldt zeker voor klachten die te maken hebben met de omgang tussen personen binnen het kindcentrum. Wij respecteren het wanneer het de wens is om dergelijke klachten liever met iemand van buiten het kindcentrum te bespreken. In de klachtenregeling is hiermee rekening gehouden.
Ons bestuur heeft een externe vertrouwenspersoon benoemd, speciaal voor klachten op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, (cyber) pesten, agressie en geweld jegens kinderen. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk, gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
Taken van de externe vertrouwenspersoon:

- klager informeren over interne en externe procedures;
- beoordelen of informele oplossingen mogelijk zijn;
- adviseren over vervolgstappen;
- desgewenst begeleiden bij het doen van aangifte;
- jaarlijks verslag uitbrengen aan het bestuur.

De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is niet verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Hij gaat echter vertrouwelijk om met de kennis van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.
De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Externe vertrouwenspersoon:
Kantoor Centraal Nederland
Mevrouw. J. (Jeanet) Crielaard
Mobiel: 06-33141356
E-mail: jcrielaard@centraalnederland.nl
Adres: Postbus 233, 8070 AE Nunspeet
(vermeld op de envelop duidelijk zichtbaar het woord: Vertrouwelijk).

6. Externe klachtenroutes (een route voor kinderopvang en een route voor onderwijs)

Er zijn twee wettelijke externe procedures: één voor onderwijs en één voor kinderopvang. Deze procedures staan los van elkaar.

6.1. Externe klachtenprocedure onderwijs

Vanuit klachtenregeling onderwijs:
Mocht het voorgaande traject echter ondanks alle inzet niet leiden tot het gewenste resultaat dan kan er een formele klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie van Verus of, afhankelijk van de klacht, bij het Meldpunt Vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs. Deze commissie bestaat uit (meestal drie) onpartijdige leden die onafhankelijk zijn ten opzichte van het kindcentrum. De commissieleden horen beide partijen aan en geven een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Op basis hiervan

formuleren zij een advies, waarin staat beschreven welke maatregelen het bevoegd gezag en de schooldirectie kunnen treffen om de klacht op te lossen.

Klachtencommissie:
Accrete is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie PO van Verus – genaamd Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO). Op de website van de geschillencommissie staan de contactgegevens en de procedure klachtencommissie.

Klachten kunnen middels een ondertekende brief worden gericht aan:
Geschillencommissie GCBO .
De adresgegevens zijn:
Postbus 394
3440 AJ Woerden

Of per e-mail via:
Info@gcbo.nl

Het GCBO is telefonisch bereikbaar via nummer: 070 – 38 61 697

Inspectie van het Onderwijs:
Onderdeel van Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Voor algemene vragen over onderwijs kunt u contact opnemen met de Inspectie van het Onderwijs: 088-6696060/ www.onderwijsinspectie.nl.

6.2 Externe klachtenprocedure kinderopvang

Voor kinderopvang is de houder verplicht aangesloten bij de geschillencommissie Kinderopvang en het daar aan verbonden klachtenloket.
Bij deze laatste kunt u terecht voor informatie, advies, bemiddeling, mediation van en door medewerkers van het klachtenloket. U dient uw klacht binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Accrete kinderopvang aanhangig te maken bij de Geschillencommissie. Dit dient schriftelijk te gebeuren. Ook de oudercommissie kan geschillen aanhangig maken bij de Geschillencommissie.
De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.geschillencommissie.nl Hier vindt u meer informatie en de contact gegevens.
De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
Mocht u zich eerst willen wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang, dan vindt u hierover meer informatie op www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Voorwaarden externe route
Voordat gebruik kan worden gemaakt van de externe klachtenprocedure bij de Geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtprocedure worden ingediend. Dit is een voorwaarde welke door de Geschillencommissie zo is bepaald.
Wordt uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie. Hiermee start de externe klachtenprocedure. De voorwaarden voor het indienen van een klacht en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u terugvinden op www.degeschillencommissie.nl

Hoe verloopt het indienen van een klacht?
->Ga naar de website; www.geschillencommissie.nl
Stap 1:

Wanneer u bij de kinderopvang uw klacht heeft ingediend en het lukt niet om binnen 4 weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u terecht bij de geschillencommissie of het klachtenloket daarvan. U kunt dit zelf doen of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of uw rechtsbijstandverzekering.

Stap 2:

U kiest of de geschillencommissie of het klachtenloket het beste past bij uw klacht, vult het online of papieren formulier in en voegt die stukken bij, waarvan u vindt dat zij uw zaak verduidelijken.
Als u hiervoor juridisch advies nodig heeft, zijn er organisaties die u kunnen bijstaan.

Stap 3:

Klachtengeld; Aan het behandelen van de klacht zijn eenmalige kosten verbonden. De hoogte van dit klachtengeld verschilt per commissie. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug. Heeft u de rekening aan de opvang nog niet of geheel betaald, dan betaalt u het openstaande bedrag aan De Geschillencommissie. Nadat de Geschillencommissie uw klacht, het eventueel openstaande geldbedrag, én het klachtengeld heeft ontvangen, hoort u of de Geschillencommissie uw klacht kan behandelen.

Stap 4:

Kan de Geschillencommissie uw klacht behandelen, dan melden zij dit aan de kinderopvang dat er een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met u gedeeld. Reageert de kinderopvang niet, dan gaat de Geschillencommissie toch verder met het behandelen van uw klacht. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op. U hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek. Tot op de zitting kan de kinderopvang u een schikkingsvoorstel doen.

Stap 5:

Zitting en uitspraak; Als alle informatie binnen is, organiseert de Geschillencommissie een zitting waarop een onpartijdige, deskundige commissie uw klacht beoordeelt. U kunt de zitting bijwonen en dan mondeling uw mening geven. Dit geldt ook voor de kinderopvang. Binnen één maand na de zitting ontvangt u de bindende uitspraak van de commissie. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat zij hiertegen niet in hoger beroep kunnen gaan.