



Klachtenregeling Stichting Kinderopvang Rhenen

Als Stichting Kinderopvang Rhenen doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Het indienen van een klacht

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, wanneer het over de overeenkomst gaat. Liever direct een gesprek met de manager kinderopvang? Dat kan ook. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kan een formele klacht ingediend worden bij de directeur van Stichting Kinderopvang Rhenen.

In deze klachtenregeling vind je informatie over hoe een formele klacht kan worden ingediend en hoe we deze zullen behandelen. Ook lees je waar je terecht kunt voor externe behandeling van een klacht.

Klachtenregeling Stichting Kinderopvang Rhenen

1. Definities

Organisatie:	Stichting Kinderopvang Rhenen
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Stichting Kinderopvang Rhenen gebruik maakt of heeft gemaakt.



Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	personen die werken in dienst van Stichting Kinderopvang Rhenen. of personen die werken door tussenkomst van Stichting Kinderopvang Rhenen
Klachtenfunctionaris:	binnen SKR is dit de directeur, bij wie de formele klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt
Manager kinderopvang:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of via e-mail.
Overeenkomst:	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.



2. Indienen van een interne klacht

2.1 Je kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer de klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een officiële interne klacht indienen.

2.2 We vragen om de formele klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om de klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact met ons op. Wij kunnen helpen om je klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van je klacht. We vragen om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder de klacht bij ons is ingediend, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer je ons kunt uitleggen waarom je dit later doet.

2.4 In de klacht moeten de volgende gegevens staan:

- De datum waarop je de klacht indient.
- Naam, adres en telefoonnummer.
- De naam van de medewerker, als de klacht gaat over een gedraging van deze medewerker.
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar de klacht over gaat,
- Een omschrijving van de klacht

2.5 Je kunt de formele klacht indienen bij Ine Lavrijsen, directeur van Stichting Kinderopvang Rhenen: i.lavrijsen@kinderopvangrhenen.nl.



3. Behandeling van de interne klacht

- 3.1 De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 Stichting Kinderopvang Rhenen zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- 3.3 Stichting Kinderopvang Rhenen houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 De directeur bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de directeur de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 3.6 De klager ontvangt van Stichting Kinderopvang Rhenen een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - De redenen waarom Stichting Kinderopvang Rhenen tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Stichting Kinderopvang Rhenen neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kun je de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.



4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt de klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar jouw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je ook extern de klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 Je kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Stichting Kinderopvang Rhenen dus ook.

In de volgende situaties kun je direct de klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Stichting Kinderopvang Rhenen te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht van Stichting Kinderopvang Rhenen heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting Kinderopvang Rhenen indient. Je kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die de klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

4.3 Je moet de klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Stichting Kinderopvang Rhenen hebt ingediend.

4.4 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij je aan moet houden. Zo ook Stichting Kinderopvang Rhenen. De Geschillencommissie controleert dit.



5. Klachtenverslag

5.1 Stichting Kinderopvang Rhenen maakt over ieder kalenderjaar, van de bij de directeur ingediende formele klachten, een klachtenverslag, in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde formele klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 Stichting Kinderopvang Rhenen stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Stichting Kinderopvang Rhenen brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders en medewerkers. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie en met het bestuur.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen formele klachten zijn ingediend, stelt Stichting Kinderopvang Rhenen geen klachtenverslag op.