Klachtenregeling Stichting Kinderopvang Rhenen (SKR)

1. Over deze klachtenregeling

Wij willen dat kinderen zich veilig en prettig voelen bij ons en dat ouders vertrouwen hebben in de kwaliteit van onze opvang. Toch kan er iets gebeuren waar je niet tevreden over bent of je zorgen over maakt. Vertel het ons dan. We nemen je klacht altijd serieus en zoeken altijd zorgvuldig uit wat er is gebeurd.

In deze regeling lees je hoe je een klacht indient, hoe wij deze behandelen en wanneer je een antwoord krijgt. Je leest ook waar je terechtkunt als we er samen niet uitkomen. Deze klachtenregeling geldt ook als de opvang van je kind inmiddels is gestopt.

2. Waarover kun je klagen

Als ouder kun je zorgen hebben over hoe wij of iemand die voor ons werkt met jou of je kind omgaat, over onze werkwijze of over de overeenkomst voor de opvang. We adviseren je altijd om je zorg eerst te bespreken met de pedagogisch professional of mentor van je kind, een medewerker van kantoor of met iemand van het management, zoals bijvoorbeeld de teamleider.

Als je dat lastig vindt of het gesprek heeft wel plaatsgevonden maar jouw zorg niet kunnen wegnemen, dan kun je een klacht indienen. Maak je je zorgen over (een vermoeden van) kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling[1] gebruiken voor de klacht ingediend kan worden.

3. Zo dien je een klacht in

We vragen je om je klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dat is nodig om de klacht in behandeling te nemen en te zoeken naar een passende oplossing. Vind je het lastig om de klacht op te schrijven? Laat het ons weten; we helpen je om je klacht op papier te zetten.

Wacht niet te lang met het indienen van je klacht. Hoe eerder wij jouw zorgen en je klacht kennen, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken, beoordelen én (hopelijk) oplossen.

4. Wat moet erin staan

De formele klacht dien je in bij Natalie de Baat, directeur van Stichting Kinderopvang Rhenen, via: n.de.baat@kinderopvangrhenen.nl. Vermeld je naam en contactgegevens, de locatie, wat er is gebeurd en wanneer, en wat je graag opgelost ziet. Vermeld de betrokken medewerker als dat van belang is. Een telefoonnummer helpt ons om je te bereiken, maar is niet verplicht.

[1] *Vraag naar onze eigen, actuele SKR-meldcode*

5. Zo behandelen wij je klacht

De directeur bevestigt schriftelijk dat zij je klacht ontvangen heeft en registreert deze. Vervolgens starten we een onderzoek naar wat er is gebeurd. We spreken zo nodig met jou en met betrokken medewerkers, en bekijken relevante informatie. Wie de klacht betreft, krijgt gelegenheid om te reageren (hoor en wederhoor). We houden je ondertussen op de hoogte van de voortgang. Als de klacht over de directeur gaat, laat het bestuur de behandeling uitvoeren door iemand die zelf niet bij de klacht betrokken is.

Wij handelen de klacht zo snel mogelijk af, uiterlijk 6 weken na ontvangst. Je krijgt een schriftelijk, gemotiveerd oordeel. Daarin staat wat wij hebben vastgesteld, of we de klacht gegrond vinden en welke maatregelen wij nemen. Bij maatregelen vermelden wij wanneer ze worden uitgevoerd.

> Wij gebruiken persoonsgegevens alleen voor de behandeling en registratie van de klacht. Alleen mensen die de gegevens daarvoor nodig hebben, krijgen toegang. Informatie over andere kinderen, ouders of medewerkers delen wij alleen voor zover dat toegestaan is.

6. Als je er met ons niet uitkomt

Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van je klacht, dan kun je de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor (gratis) informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Dit kan als onze afhandeling je klacht niet oplost, als wij niet tijdig reageren op je klacht of als het in jouw omstandigheden redelijkerwijs niet van je kan worden gevraagd om eerst bij ons te klagen. De commissie beslist zelf of zij je klacht (geschil) behandelt. Volgens het reglement moet je een geschil binnen 12 maanden nadat je de klacht bij ons indiende aan de commissie voorleggen. Voor behandeling vraagt de commissie klachtengeld en haar uitspraak is bindend voor alle partijen.

7. Wat wij met klachten doen

Over ieder kalenderjaar waarin schriftelijke klachten zijn ingediend, maken wij een klachtenverslag. Daarin beschrijven wij per locatie het aantal en de aard van de klachten, de strekking van onze oordelen en maatregelen, en de geschillen bij de Geschillencommissie. In het verslag staan geen namen en/of gegevens waaruit personen herkenbaar zijn.

Wij sturen het vóór 1 juni van het volgende jaar aan de toezichthouder van de GGD en brengen het tegelijk onder de aandacht van ouders en medewerkers. Ook bespreken wij het met de oudercommissie en het bestuur. Zijn er in een jaar geen schriftelijke klachten, dan hoeven wij geen klachtenverslag op te stellen.

8. Zorgen over de veiligheid van een kind

Meld zorgen over de veiligheid van een kind direct bij ons. Bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling gebruiken wij de meldcode. Bij een vermoeden van seksueel misbruik of

mishandeling tijdens de opvang door iemand die voor ons werkt, gelden daarnaast de wettelijke meld-, overleg- en aangifteplicht. Deze stappen wachten niet op de afhandeling van een klacht.

Ouders kunnen voor advies ook contact opnemen met de Vertrouwensinspecteur Kinderopvang. Bij zorgen over de kwaliteit of veiligheid kun je bovendien een melding doen bij de GGD die toezicht houdt op onze organisatie en locaties. De GGD behandelt geen individuele klacht, maar kan de melding gebruiken voor (verscherpt) toezicht.