



Klachtreglement Stichting Kinderopvang Roermond (SKR) en Stichting Kinderopvang Echt-Susteren, Maasgouw (SKEM)

04-02-2020

Inleiding

De Stichtingen Kinderopvang Roermond en Kinderopvang Echt-Susteren, Maasgouw (verder te noemen de organisatie) hebben in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Hierbij wordt het zogenaamde signaalformulier ingevuld.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de officemanager die er vervolgens voor zal zorgdragen dat de klacht bij de verantwoordelijk manager terecht komt. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend door middel van een klachtenformulier.

Mocht deze klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen kan de klacht rechtstreeks ingediend worden bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Definities

Organisatie:	Stichting Kinderopvang Roermond (SKR) en Stichting Kinderopvang Echt-Susteren, Maasgouw (SKEM)
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij SKR/SKEM
Manager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst dan wel inhoudelijk verantwoordelijk is voor de werkwijze

Ouder:	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 of haar kind(eren)
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet

2. Voortraject klacht

Als een ouder 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 oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de Operationeel manager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk (Roerderweg 35A, 6041 NR Roermond) of via de mail (emailadres: info@krmd.nl) te worden ingediend via bijgaand formulier (bijlage 1). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden 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, evt. de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft, de meldplicht. Deze klachten-procedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De officemanager zorgt voor de registratie van de klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.2 De Manager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling

- 4.3 De Manager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De Manager 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 Manager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient door de ouder uiterlijk binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij onze organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Bijlage 1

Klachtenformulier

Gegevens ouder/verzorger

Naam :
Naam van uw kind :
Geboortedatum kind :
Telefoonnummer :
E-mailadres :
Datum melding :

Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?

Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving)

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

Zo niet, wat is hiervan de reden ?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?

Hoe is de klacht opgelost?