

Klachtenreglement

Als Stichting Kinderopvang Roermond en Kinderopvang Echt-Susteren, Maasgouw (verder te noemen de organisatie) doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Kinderopvang is en blijft mensenwerk. Het kan voorkomen dat er wel eens iets misgaat. Dit horen wij dan graag! Zo kunnen we leren en verbeteren.

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.

Definities

<i>Organisatie:</i>	Stichting Kinderopvang Roermond (SKR) en Stichting Kinderopvang Echt-Susteren, Maasgouw (SKEM)
<i>Medewerker:</i>	De medewerker, werkzaam bij SKR/SKEM
<i>Leidinggevende:</i>	Diegene die leidinggeeft aan de locatie of afdeling.
<i>Ouder:</i>	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)
<i>Klager:</i>	De ouder die een klacht indient
<i>Klacht:</i>	Schriftelijke uiting van ongenoegen
<i>Klachtenloket Kinderopvang:</i>	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
<i>Geschillencommissie:</i>	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
<i>Schriftelijk:</i>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat.

Wanneer dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, u ernstige bezwaren heeft om dit gesprek aan te gaan of wanneer het gesprek door andere oorzaken niet tot stand komt, kun u zich wenden tot de leidinggevende van de betreffende medewerker(s). Komen jullie er dan nog niet samen uit of bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u schriftelijk een klacht indienen [via onze website door hier te klikken](#).

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt 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;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s);
- het algemene beleid.

Wanneer uw 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 u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Indienen interne klacht

We vragen u de klacht schriftelijk in te dienen [via onze website](#). Schriftelijk indienen is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht



Behandeling interne klacht

- Bij het indienen van de klacht via de website ontvangt u automatisch een ontvangstbevestiging.
- Het bestuurssecretariaat zorgt voor de registratie van de klacht.
- De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling.
- De leidinggevende neemt binnen 10 werkdagen contact op met de klager en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De leidinggevende 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 leidinggevende de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen.

Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl (Tel: 0900 – 1877, Postbus 96802, 2509 JE Den Haag). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen www.degeschillencommissie.nl (Tel: 070 – 310 53 10, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, onze organisatie dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van onze organisatie te hebben doorlopen:

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

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij onze organisatie heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en SKR/SKEM zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Klachtenverslag

SKR/SKEM maakt over ieder kalenderjaar 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 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.

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.

SKR/SKEM 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.

SKR/SKEM brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt de organisatie geen verslag op.