

KLACHTENRAPPORTAGE 2023

Stichting Kinderopvang Nissewaard

Stichting Kinderopvang Nissewaard heeft een regeling klachtrecht. De klachtenprocedure wordt beschreven in het huishoudelijk reglement. Het huishoudelijk reglement maakt onderdeel uit van het informatiepakket van de Stichting. Ouders die geïnteresseerd zijn in het kinderdagverblijf en informatie opvragen, ontvangen het informatiepakket. Bij definitieve plaatsing van het kind ontvangen de ouders een afsprakenovereenkomst met de regeling klachtrecht. (Zie bijlage)

Interne klachtenprocedure

Dagelijks doen wij ons uiterste best om de kinderen naar volledige tevredenheid van de ouders te verzorgen en te begeleiden in de groepen. Soms kan er onverhoopt toch iets voorvallen of misgaan waar u als ouder ontevreden over bent. Dit horen wij dan graag van u. Wij staan open voor vragen en suggesties en zullen te allen tijde proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen.

Mocht de ontevredenheid verder gaan, en u gaat over tot het indienen van een klacht, dan staat Stichting Kinderopvang Nissewaard garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om de klacht in te dienen. Te weten: een interne en een externe route, de geschillencommissie. Intern houdt in dat de ouder de klacht binnen Stichting Kinderopvang Nissewaard indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen.

Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie, Bordewijklaan, 46 in Den Haag. In de bijlage vindt u het toepasselijke Reglement.

Klacht indienen bij de Geschillencommissie

Ouders en oudercommissies kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer:

- De organisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd.
- De ouders of oudercommissie en de organisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- De organisatie geen adequate klachtenregeling heeft.
- Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.
- Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie over geschilbehandeling treft u aan op de Commissiepagina Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Wie kunnen een klacht indienen?

Iedere ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van het kind dat wordt opgevangen, kan een klacht indienen. Daarnaast kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht.

Iedere ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van het kind dat wordt opgevangen, kan een klacht indienen tegen uw organisatie. Daarnaast kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht.

Als ouders klachten hebben, kunnen ze die bespreken met één van uw medewerkers of manager/directeur, afhankelijk van de grootte van uw organisatie.

Als u er in mondeling overleg niet uitkomt, kan de ouder de klacht schriftelijk indienen, volgens de klachtenregeling die in uw organisatie geldt. U moet hier binnen 6 weken schriftelijk op reageren. Te allen tijde kan informatie en advies worden ingewonnen bij het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kan dit loket bemiddelen tussen u en de ouder of oudercommissie.

Neemt u voor vragen contact op met de medewerkers van het loket: via de mail, het contactformulier, of via de telefoon op: 0900-1877.

In dit reglement beschrijven we de interne regeling en geven wij aan hoe te handelen bij een externe klacht. U kunt dit ook nalezen op onze website: www.sknissewaard.nl onder het tabblad 'overige informatie'.

Via de interne procedure is er in 2023 één officiële klacht ontvangen van een ouder. Dat betreuren wij zeer. De ouder verwijt de organisatie dat er ten onrechte een melding is gedaan bij Veilig Thuis. Er is een bindend advies uitgesproken door de geschillencommissie waarbij de klacht ongegrond is verklaard.

Stichting Kinderopvang Nissewaard heeft, behoudens de locatie waar het geschil in behandeling werd genomen, voor alle overige locaties de geschilvrij certificaten ontvangen.

Met vriendelijke groet,
Alice Vermeer

Directeur-bestuurder
Stichting Kinderopvang Nissewaard
Bloemendaele 2a
3218 XA Heenvliet
T: 0181-663818
E: avermeer@sknissewaard.nl
I: www.sknissewaard.nl

REGELING KLACHTRECHT STICHTING KINDEROPVANG NISSEWAARD

Begripsomschrijving:

Organisatie: Stichting Kinderopvang Nissewaard, gevestigd Bloemendaele 2A, 3218 XA te Heenvliet.

Medewerker: een persoon werkzaam in het kinderdagverblijf, inclusief personen die daar (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van het kinderdagverblijf diensten verlenen.

Cliënt: de ouder/verzorger die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het kinderdagverblijf.

Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het kinderdagverblijf of door een medewerker van het kinderdagverblijf. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de cliënt van het kinderdagverblijf.

Klager: een persoon of groep van personen, in relatie staand tot het kinderdagverblijf, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

Klachtencommissie: de commissie, ingesteld door de bestuurder, om klachten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur. De onafhankelijke commissie bestaat uit drie leden, waarvan de voorzitter niet in dienst is of als vrijwilliger werkzaam is bij Stichting Kinderopvang Nissewaard, één lid van de Raad van Toezicht en één medewerker, niet zijnde de directeur of de betrokken medewerker. (de persoon waarover geklaagd wordt mag niet in de commissie zitten)

Indien de cliënt een klacht heeft, verdient het de voorkeur dat eerst de interne procedure gevolgd wordt, maar het is ook mogelijk om direct de externe procedure te starten. Ook de oudercommissie kan een klacht indienen bij de Geschillencommissie zonder de eerst de interne procedure te volgen.

Klachtenfunctionaris: de persoon die de procedure bewaakt en verantwoordelijk is voor de correspondentie te weten de directeur-bestuurder van de Stichting, mevrouw A. Vermeer.

Interne procedure

1. De cliënt bespreekt in eerste instantie zijn/haar klacht met de betrokken medewerker en/of de directeur. Dit kunnen klachten zijn van allerlei aard, maar ook:
 - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
- 1.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend door de cliënt.
- 1.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 1.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 1.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

- 1.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
 - 1.6 De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
 - 1.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan hij/zij een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.
 3. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager(s). In deze brief wordt tevens de te volgen procedure van de afwikkeling van de klacht beschreven.
 4. De klachtencommissie zal ter beoordeling van de klacht informatie inwinnen en hoor en wederhoor toepassen bij de klager(s) en de betrokken medewerker(s).
 5. De klager en beklagde mogen zich laten bijstaan
 6. Na behandeling van de verkregen informatie zal een oordeel worden uitgesproken omtrent de gegrondheid van de klacht.
 7. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, worden partijen schriftelijk geïnformeerd, met opgaaf van redenen.
 8. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal de klachtencommissie binnen de periode van twee maanden na indiening van de klacht een oplossing aandragen en aanbevelingen doen aan het bestuur.
 9. In overleg met de bestuurder wordt binnen een maand een beslissing genomen. Klager(s) en betrokken medewerker(s), alsmede worden schriftelijk in kennis gesteld van de genomen beslissing(en) en medegedeeld of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke en in welk termijn met redenen omkleed.
 10. Van de klacht en de correspondentie omtrent de klacht wordt een dossier aangelegd, welke ter inzage is voor klager(s), betrokken medewerker(s) en de bestuurder.
 11. Alle personen, die betrokken zijn bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij inzage hebben in vertrouwelijke gegevens zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of bij de uitvoering van zijn taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
 12. De klachtencommissie stelt jaarlijks een overzicht op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Externe procedure

Indien de klacht niet intern kan worden opgelost, ontstaat er een geschil dat vatbaar is voor de Geschillencommissie.

Ouders en oudercommissie kunnen ook direct terecht bij de Geschillencommissie.

De procedure voor deze externe klachtenregeling kunt u lezen op de pagina: [Commissiepagina Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#).

