



## **“Klachten als cadeau voor kwaliteit!”**

### **Klachtenreglement kindercentrum 't Rovertje.**

**Versie: april 2022**

#### **Inleiding**

Organisatie stichting Kindercentrum 't Rovertje heeft in het kader van de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#) een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

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

In deze klachtenregeling beschrijven we de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

#### **Voordat u een interne klacht indient**

Wanneer u als ouder ergens ontevreden mee bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dat kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst of een factuur gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een (formeel) interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD en plaatsen we het op onze website [www.rovertje.nl](http://www.rovertje.nl). Dit zijn we volgens de Wet Kinderopvang verplicht om te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van de klacht.

## Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt bij Stichting Kindercentrum 't Roversnest een klacht indienen over:

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

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.

## Waar en wanneer kunt u een klacht indienen?

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Betreft het klachten over de pedagogische praktijk in relatie tot uw kind(eren) kunnen deze worden ingediend bij de manager die verantwoordelijk is voor de groep/locatie van uw kind(eren).

Voor dagopvang locatie Drakenest, Roversnest en dagopvang groepen 0-2,5 Boefies en leniemienies en de BSO is manager Janine Smit aanspreekpersoon.

Voor de speelleergroepen Pinkeltje, 't Draeckske, de Boemeltrein, 't Kwetternest en peutergroep dagopvang Ratjetoe is José Heuts vanaf 01-06-2022 aanspreekbaar als manager.

Alle overige klachten kunnen ouders rechtstreeks indienen bij de directeur, Katinka Felten. Indien nodig of gewenst wordt het bestuur van de Stichting gevraagd om mee te denken, te ondersteunen dan wel een besluit te nemen.

Bovenstaande functionarissen zijn bereikbaar via e-mail : [jsmit@rovertje.nl](mailto:jsmit@rovertje.nl), [jheuts@rovertje.nl](mailto:jheuts@rovertje.nl) en [kfelten@rovertje.nl](mailto:kfelten@rovertje.nl) of via telefoonnummer 077-4746223.

Voor het indienen van een formele klacht dient u het klachtenformulier te gebruiken. Dit formulier is beschikbaar via onze website [www.rovertje.nl](http://www.rovertje.nl) of op verzoek op elke locatie te verkrijgen of via ons hoofdkantoor bereikbaar via bovenstaand telefoonnummer.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) . Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, St. Kindercentrum 't Roversnest dus ook.

Op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) vindt u meer informatie.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Stichting Kindercentrum 't Rovertje te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kindercentrum 't Rovertje heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kindercentrum 't Rovertje indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf een onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtenafhandeling niet onafhankelijk plaats vinden.

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.

# Klachtenregeling Stichting Kindercentrum 't Rovertje

## 1. Definities

Organisatie:	Stichting Kindercentrum 't Rovertje
Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.)
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij St. Kindercentrum 't Rovertje gebruik maakt of heeft gemaakt.
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
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.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in <a href="#">artikel 1.58</a> van de Wet Kinderopvang.

## **2. Indienen van een interne klacht**

2.1 U 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 en kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Een klachtenformulier vindt u op onze website. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Katinka Felten via 077-4746223. Zij kan u helpen uw klacht op papier te zetten. Dit 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.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. Wij 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. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

## **3. Behandeling interne klacht**

3.1 De klachtenfunctionaris, Katinka Felten, 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 Kindercentrum 't Rovertje 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 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 Kindercentrum 't Rovertje 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 klachtenfunctionaris, Katinka Felten, 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van Stichting Kindercentrum 't Rovertje 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 waarop Stichting Kindercentrum 't Rovertje tot dit oordeel is gekomen;

- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Stichting Kindercentrum 't Rovertje neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 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.

#### **4. De versnelde interne klachtenprocedure**

De versnelde klachtenprocedure is van toepassing als er zich situaties voordoen die als zeer ernstig kunnen worden betiteld. Het gaat dan om situaties die zeer ingrijpende (psychische of fysieke) gevolgen hebben voor het kind en of de ouder(s).

De volgende typen klachten zijn van toepassing:

- bedreiging van klanten en of kind door een medewerk(st)er
- lichamelijk letsel aan een kind opgelopen in het kindercentrum of de peuterspeelzaal.
- kwijtraken van een kind tijdens de opvang of verblijf in kindercentrum of peuterspeelzaal

Indien er verdenking is van seksueel misbruik van een kind of kindermishandeling door een medewerk(st)er heeft Kindercentrum 't Rovertje een aparte procedure. In die gevallen is het protocol vermoeden van kindermishandeling of seksueel misbruik van toepassing.

##### **4.1 Bespreekbaar maken en indienen van een klacht via de versnelde klachtenprocedure.**

1. De ouder neemt direct contact op met de directeur en maakt de klacht kenbaar.
2. De directeur beoordeelt of er sprake is van een klacht die via de versnelde procedure moet worden behandeld. Is dit niet het geval dan wordt de klant verwezen naar de interne klachtenprocedure.
3. De directeur verzoekt de klacht schriftelijk bij haar/hem in te dienen. Hiervoor kan het klachtenformulier worden gebruikt of de klacht per brief of e-mail worden ingediend. De klacht dient zo gedetailleerd en volledig mogelijk te worden beschreven en ondertekent te worden door de indiener. Indien gewenst helpt de directeur ouder(s) bij het formuleren van de ernst, de aard en de omvang van de klacht.

#### 4.2 Behandeling via de versnelde klachtenprocedure

1. De ouder ontvangt per direct een ontvangstbevestiging van de klacht. Indien per mail zal het origineel ondertekende exemplaar ook per post worden verzonden.
2. De directeur verzamelt alle informatie die nodig is voor de beoordeling van de klacht.
3. De directeur neemt contact op met de ouder/verzorgers en nodigt ouder/verzorger zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen drie dagen na indienen van de klacht uit voor een persoonlijk gesprek.
4. Indien de klacht zich tegen een persoon richt legt de directeur de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek tussen de ouder(s) en de medewerk(st)er, in aanwezigheid van de directeur waarbij ondersteuning door de vertrouwenspersoon die binnen het kindercentrum is aangesteld een mogelijkheid is. Indien er sprake is van verdenking (seksueel) misbruik vindt een dergelijk gesprek niet plaats. Indien de klant instemt met een bemiddelend gesprek dan vindt dit binnen 5 werkdagen plaats. Betrokken medewerker wordt door de directeur voor het gesprek plaats vindt geïnformeerd over de klacht en de informatie die de klager heeft verstrekt.
5. Verloopt een bemiddelend gesprek naar tevredenheid van alle betrokkenen of is op andere wijze de klacht opgehelderd dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten. De directeur zorgt voor een schriftelijke bevestiging van deze uitkomst zowel naar klager als naar de betrokken medewerker. Een kopie wordt zowel in het klantdossier als het personeelsdossier gearchiveerd.
6. Is de klacht niet opgelost dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid de klachtenprocedure verder te volgen waarbij de klant de klacht in kan dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Zie punt 6 over de externe klachtbehandeling.

### 5. Behandeling externe klacht

- 5.1 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. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Stichting Kindercentrum 't Roversloot te doorlopen.
- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Stichting Kindercentrum 't Roversloot heeft ontvangen.
  - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting Kindercentrum 't Roversloot indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Wanneer u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van de klachtbehandeling. Zij behandelen uw informatie vertrouwelijk. In een aantal gevallen kan het Klachtenloket ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder(s) en de organisatie.

Als het advies en of telefonische bemiddeling door het Klachtenloket geen oplossing biedt, dan kan mediation worden ingezet. Geregistreerde mediators- onafhankelijk van de kinderopvangorganisatie voeren de mediation uit. Biedt deze geen uitkomst dan kan alsnog de ouder of oudercommissie het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

5.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Stichting Kindercentrum 't Rovertje heeft ingediend.

5.3 De geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Stichting Kindercentrum 't Rovertje zich aan moet houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Een klacht indienen bij de Geschillencommissie gaat als volgt:

- U vult het formulier in op de website van de Geschillencommissie. Meer info over deze stap :  
[www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/registreren/](http://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/registreren/)(<http://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/registreren/>).
- De Geschillencommissie kijkt of het de klacht kan behandelen. Het klachtengeld (25) moet betaald worden en relevante documenten (denk aan het contract en communicatie met de kinderopvang) moet aangeleverd worden. Meer info over deze stap:  
[www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/inname/](http://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/inname/)(<http://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/inname/>)
- De andere partij wordt om een reactie gevraagd.
- Er volgt een zitting en de Geschillencommissie doet een bindende uitspraak.
- De zaak wordt gesloten. Als afspraken na de uitspraak niet worden nagekomen kan er weer contact worden opgenomen met de Geschillencommissie.

## **6. Klacht melden bij de GGD**

Gaat uw klacht over de kwaliteit van de opvang? Of veiligheid en gezondheid van de kinderen? Meld uw zorgen dan ook bij de inspecteur kinderopvang van de GGD van uw gemeente. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan de GGD in overleg met de gemeente besluiten een extra inspectie te doen. Of bij de volgende geplande inspectie (extra) aandacht besteden aan het betreffende onderwerp.



## **7. Regeling klacht indienen door de oudercommissie.**

Als oudercommissie kunt u een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie.

Bijvoorbeeld als:

- De adviesprocedure niet of niet goed wordt doorlopen.
- De kinderopvangorganisatie geen advies vraagt terwijl dat wel zou moeten (zie de adviesonderwerpen <https://www.boink.info/themapaginas/de-oudercommissie/adviseren/>)
- De kinderopvangorganisatie niet de juiste of onvoldoende informatie aan de OC geeft.
- Het advies niet wordt opgevolgd zonder (geldige) reden en zonder schriftelijke motivatie.

Komt u er als OC met de organisatie niet uit? Dan kunt u als oudercommissie direct naar de Geschillencommissie Kinderopvang. Het is aan te raden eerst contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Wellicht is bemiddeling of mediation een oplossing. Een goede verstandhouding en samenwerking is immers heel belangrijk.

## **8. Klachtenverslag**

8.1 Stichting Kindercentrum 't Rovertje 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.

8.2 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.

8.3 Stichting Kindercentrum 't Rovertje stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

8.4 Stichting Kindercentrum 't Rovertje 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.

8.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Stichting Kindercentrum 't Rovertje geen verslag op.

## **9. Evaluatie van de interne klachtenprocedure**

De klachtenprocedure wordt tweejaarlijks geëvalueerd in de maand april. Evaluatie vindt plaats binnen het MT-overleg en met de oudercommissies. Afhankelijk van uitkomsten van de evaluatie kan de procedure worden gewijzigd. De oudercommissie heeft hierover adviesrecht.

De klachtenprocedure wordt na evaluatie binnen het MT elke twee jaar onder de aandacht gebracht bij de medewerkers en ouders. Nieuwe medewerkers worden bij aanvang dienstverband geïnformeerd en geïnstrueerd.

De interne klachtenregeling is vastgesteld en in werking bij directiebesluit op 1 juli 2018 vervangt alle voorgaande regelingen.

De interne klachtenregeling is geëvalueerd in april 2022 met het MT en de Oudercommissie.