



**Interne klachtenregeling
kinderopvang
Spelenderwijs IJsselgraaf**

Inhoud

Interne klachtenregeling kinderopvang SpelenderWijs IJsselgraaf	1
Voordat u een interne klacht indient	3
Waarover kunt u een interne klacht indienen?	4
Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?	4
Klachtenregeling Stichting Spelenderwijs IJsselgraaf	5
1. Definities	5
2. Indienen van een interne klacht	6
3. Behandeling van de interne klacht.....	6
4. Externe klachtafhandeling.....	7
5. Klachtenverslag	8

Deze regeling is
vastgesteld op ...-...-2022
door:

Petra Krajenbrink
Bestuurder

Als Stichting SpelenderWijs IJsselgraaf 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 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](#).

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 medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker wanneer het over uw overeenkomst gaat.

Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u contact opnemen met de extern vertrouwenspersoon, mevrouw Y. Kamsma. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 06-14001672 of per e-mail op: yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl. De extern vertrouwenspersoon ondersteunt de personeelsleden, kinderen en/of hun ouder(s)/verzorger(s) bij vragen en klachten over medewerkers van de kinderopvang en die van kinderen onderling, waarbij sprake is van ongewenst intimiderend gedrag en/of machtsmisbruik. Hieronder wordt verstaan seksuele intimidatie, (digitaal) pesten, discriminatie, agressie en geweld, alsook voor klachten over machtsmisbruik tussen personen werkzaam en onder verantwoordelijkheid van de stichting. De extern vertrouwenspersoon is niet voor klachten die in de thuissituatie spelen.

Ook kunt u direct een interne klacht bij ons 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 de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht 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 uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Stichting Spelenderwijs IJsselgraaf 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;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s)/verzorger(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan volgen we eerst de stappen uit de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#). 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 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](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Zoals wettelijk verplicht is, is ook Stichting Spelenderwijs IJsselgraaf bij de Geschillencommissie Kinderopvang aangesloten. Wanneer u bij de Geschillencommissie een klacht indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Stichting Spelenderwijs IJsselgraaf te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Stichting Spelenderwijs IJsselgraaf heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting Spelenderwijs IJsselgraaf 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.

Klachtenregeling Stichting Spelenderwijs IJsselgraaf

1. Definities

Organisatie:	Stichting Spelenderwijs IJsselgraaf
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de adoptie- of pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Stichting Spelenderwijs IJsselgraaf gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Melder van de klacht:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
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 bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Klachtenloket Kinderopvang:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.
Externe vertrouwenspersoon:	Een door de organisatie ingehuurd externe deskundige die de personeelsleden, kinderen en/of hun ouder(s)/verzorger(s) ondersteunt bij vragen en klachten over medewerkers van de kinderopvang en die van kinderen onderling, waarbij sprake is van ongewenst intimiderend gedrag en/of machtsmisbruik.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Zoals in hoofdstuk 1 (pag. 2) gemeld, kunt u 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 of 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. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de klachtenfunctionaris (tel. 0314 382 990). Deze functionaris kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Alleen schriftelijk ingediende klachten kunnen wij formeel in behandeling nemen en afhandelen conform de procedure, zoals in hoofdstuk 3 gemeld.

2.3 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 zes maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 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

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Stuur uw klacht naar klachten@spelenderwijsijsselgraaf.nl.

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de melder van de klacht. Hij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs 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 kunnen 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. De klachtenfunctionaris stelt binnen twee weken na indiening van de klacht de verweerder op de hoogte van de klacht en meldt zowel aan de klager als aan de verweerder welke stappen zullen worden gezet om de klacht af te handelen.

- 3.3 Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs houdt de melder van de klacht 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 bewaakt de looptijd van de afhandeling van de klacht. Hij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de melder van de klacht hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes werkweken afgehandeld.
- 3.6 De melder van de klacht ontvangt van Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs 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 waarom Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs 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. Externe klachtafhandeling

- 4.1 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 IJsselgraaf SpelenderWijs te hebben doorlopen:
- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs heeft ontvangen.
 - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs 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.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar de melder van de klacht, 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.

5.3 Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs 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.

5.4 Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs 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.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Stichting IJsselgraaf SpelenderWijs geen verslag op.