



Jaarverslag Klachten

2020

## Inleiding

Voor u ligt het klachtenverslag van 2020 van Christelijke Opvang de Kindertuin.

Christelijke Opvang de Kindertuin is een professionele organisatie en biedt opvang aan kinderen in de leeftijd van 0-12 jaar in de gemeente Rijssen en Wierden. De opvang vindt plaats op 11 verschillende locaties. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en de diensten van Christelijke Opvang de Kindertuin. Toch is het mogelijk dat de opvang of dienstverlening niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft Christelijke Opvang de Kindertuin een klachtenprocedure. In de bijlage en op onze website is de klachtenprocedure terug te vinden. Dit wordt tevens tijdens de intake met ouders onder de aandacht gebracht.

Christelijke opvang de Kindertuin heeft over het jaar 2020 een jaarverslag klachten opgesteld voor alle locaties. Het klachtenverslag wordt jaarlijks opgesteld en gaat over formele en officiële klachten die dat jaar zijn ontvangen. Formele klachten zijn klachten, die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Christelijke Opvang de Kindertuin is sinds 21 januari 2016 aangesloten bij de geschillencommissie. Officiële klachten zijn schriftelijke klachten die bij de directie van de Kindertuin zijn binnengekomen.

Dit jaarverslag wordt intern besproken met het management (MT) en de oudercommissie. Daarnaast is dit verslag voor ouders en GGD terug te vinden op onze website [www.dekindertuin.nl](http://www.dekindertuin.nl).

In dit jaarverslag leest u welke klachten ouders over Christelijke Opvang de Kindertuin in 2020 hadden. Dit zijn klachten over de organisatie of een specifieke locatie. Tevens wordt besproken hoe deze klacht is afgehandeld. De rapportage heeft betrekking op alle opvangvormen van Christelijke Opvang de Kindertuin.

## Klachten 2020

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2020 **geen** formele klachten van ouders over Christelijke Opvang de Kindertuin ontvangen.

In deze periode is er één officiële klacht binnengekomen bij de directie van de Kindertuin. Deze klacht betrof een individuele klant van locatie de Klapproos over de tariefsopbouw. Deze klacht is afgehandeld door de directie en heeft geleid tot aanpassing en verbetering van de dienstverlening. Deze ouder was na de afhandeling van de klacht tevreden.

## **Bijlage 1: Intern Klachtreglement**

### **Inleiding**

Christelijke Opvang de Kindertuin heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne 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. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directeur. Zij is te bereiken per email: [g.schaap@dekindertuin.nl](mailto:g.schaap@dekindertuin.nl). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

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) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

### **1. Definities**

Organisatie:	Christelijke Opvang de Kindertuin
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij de Kindertuin
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
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 kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, 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 er van 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 directeur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## 3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (*met het klachtenformulier*). 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 en 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. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 4. Behandeling klacht

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De klachtenfunctionaris 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 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.

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 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 binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Christelijke Opvang de Kindertuin, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.