



Klachtenregeling voor ouders

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

Hierin 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 je een klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, vinden wij het prettig dat je 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 verkeerde administratieve dienstverlening. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kun je een formele klacht bij ons indienen.

Je kunt ook direct een klacht indienen, bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat je klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Wanneer je een klacht indient, ontvang je van ons een schriftelijke reactie hierop. Alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen nemen wij 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 verplicht te doen volgens de Wet Kinderopvang.

In onze klachtenregeling lees je verder hoe je een klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van je klacht.

Waarover kun je een klacht indienen?

U kunt bij Spring kinderopvang 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 Spring kinderopvang;
- De overeenkomst tussen Spring kinderopvang en de ouder(s).

Wanneer je klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) volgen. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een klacht indienen.

Waar en wanneer kun je extern jouw klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern je klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, dus wij als Spring kinderopvang ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kun je direct je klacht indienen bij de Geschillencommissie zonder eerst de klachtenprocedure van Spring kinderopvang te doorlopen:

- Als je niet binnen 6 weken een beoordeling van je klacht van Spring kinderopvang hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou verlangd kan worden dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Spring kinderopvang. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij je om vooraf contact op te nemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Spring kinderopvang

1. Definities

Organisatie	Stichting Spring kinderopvang
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 pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Spring kinderopvang 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 kindcentrum of gastouderbureau exploiteert.
Klager	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.
Leidinggevende	Diegene die leiding geeft aan een locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
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.
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.

2. Indienen van een klacht

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

We vragen je om jouw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met onze klachtenfunctionaris via 088 2088 200. Zij kan je helpen om je klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk, want zo kunnen wij je klacht formeel in



behandeling nemen en alle binnenkomende klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van jouw klacht. We vragen je om je klacht binnen 2 maanden na het ontstaan ervan bij ons in te dienen. Wanneer je ons uit kunt leggen waarom je je klacht later dan deze termijn indient, gaan we hierover met elkaar in gesprek. Hoe eerder je jouw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen.

In jouw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop je de klacht indient;
- Je naam, adres en telefoonnummer;
- Eventueel de naam van de medewerker, als je klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- De naam van de opvanglocatie en eventueel ook de groep waar je klacht over gaat;
- Een omschrijving van je klacht.

Je kunt je klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per e-mail via info@spring-kinderopvang.nl.

3. Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Spring kinderopvang 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), 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.

Spring kinderopvang houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtenfunctionaris 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 brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen 6 weken afgehandeld.

De klager ontvangt van Spring kinderopvang een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat tenminste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Spring kinderopvang tot dit oordeel gekomen is;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Spring kinderopvang neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de klacht, dan kun je je klacht voorleggen aan het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Ook kun je direct een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

4. Externe klachtafhandeling

Wordt je klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar jouw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld? Dan kun je een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kun je je klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Spring kinderopvang te hebben doorlopen:

- Als je niet binnen 6 weken een beoordeling van je klacht van Spring kinderopvang hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou verlangd kan worden dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Spring kinderopvang. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

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

Je moet je klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Spring kinderopvang hebt ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Spring kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

Spring kinderopvang 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 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.

Spring kinderopvang 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.

Spring kinderopvang brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op een 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 Spring kinderopvang geen verslag op.