



# Openbaar jaarverslag klachten Riant Kinderopvang B.V. 2023

## Inleiding

Binnen Riant Kinderopvang, in het vervolg aangeduid als Riant, wordt opvang geboden aan kinderen tussen de 6 weken en 13 jaar oud. De meeste ouders/verzorgers zijn tevreden. Toch is het mogelijk dat de dienstverlening of de opvang niet naar wens verloopt. Bij Riant staan we altijd open voor feedback en staat het welzijn van de klant hoog in het vaandel. Bij voorkeur bespreken we een eventuele klacht of vraag direct met de ouders/verzorgers, om spoedig tot een passende oplossing te komen.

Riant heeft een klachtenregeling opgesteld voor onze dienstverlening. Een interne en officiële klacht kan schriftelijk worden ingediend bij [directie@riantkinderopvang.nl](mailto:directie@riantkinderopvang.nl). Een formele klacht kan ingediend worden bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Dit jaarverslag is een inventarisatie van officiële- en formele klachten vanuit de opvang van Riant.

## Informatie over de klachtenregeling

Ouders/verzorgers worden op verschillende manieren geïnformeerd over de klachtenregeling:

- De klachtenregeling van Riant staat op de website: <https://riantkinderopvang.nl/wp-content/uploads/2024/03/Klachtenreglement-RIANT-kinderopvang-2024.pdf>;
- In het klachtenreglement staat de interne klachtenregeling van Riant beschreven;
- De Geschillencommissie is opgenomen in de Algemene Voorwaarden van Riant <https://riantkinderopvang.nl/wp-content/uploads/2024/03/BK-2017-algemene-voorwaarden-voor-kov-do-en-bso.pdf>;
- Jaarlijks wordt voor 1 juni een *jaarverslag klachten* gemaakt over officiële klachten en formele klachten van het voorgaande kalender jaar indien er klachten zijn geweest. Dit openbaar jaarverslag wordt op onze website geplaatst.

## Klachten kindcentra Riant

De kindcentra van Riant hebben geen interne klachten ontvangen in 2023. De Geschillencommissie heeft in 2023 eveneens geen klachten ontvangen over de kindcentra van Riant. Alle opvanglocaties van Riant hebben het certificaat Geschilvrij 2023 ontvangen.

## Klachten houder Riant

De houder Riant heeft één officiële klacht ontvangen in 2023. De Geschillencommissie heeft hierover een uitspraak gedaan. Het geschil betreft nalatig handelen van medewerkers van de consument en de wijze waarop met de klacht van de consument hierover is omgegaan.

De beslissing van de Geschillencommissie luidt als volgt:

- Verklaart de klachten van de consument gedeeltelijk gegrond;
- Bepaalt dat de ondernemer binnen twee weken na verzending van dit bindend advies aan de consument vergoedt het door haar betaalde klachtengeld van € 25,--.



RIANT heeft voldaan aan de uitspraak van de Geschillencommissie en heeft acties ondernomen om hetgeen wat de klacht veroorzaakte in de toekomst niet meer plaats te laten vinden. Het betreft een klacht naar de houder en niet over een van onze kindercentra, deze zijn allemaal geschilvrij.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van dit document, dan kunt u contact opnemen met [info@riantkinderopvang.nl](mailto:info@riantkinderopvang.nl).