

Klachtenregeling Riant Kinderopvang (2026)

RIANT Kinderopvang streeft naar een veilige en kwalitatief hoogwaardige opvang. We vinden het belangrijk dat jij als ouder tevreden bent over de opvang en begeleiding van je kind.

Soms kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend, behandeld en geregistreerd, conform artikel 1.57b van de Wet kinderopvang. De regeling geldt voor alle locaties en medewerkers van Riant Kinderopvang en betreft klachten over:

- De opvang of begeleiding van het kind;
- Het gedrag van de houder of medewerkers;
- De uitvoering van het contract tussen ouder en organisatie.

Het indienen van een klacht

Informeel contact

Wij raden je aan om eerst een probleem informeel te bespreken met de betrokken medewerker van de groep. Vaak kan een oplossing zo snel gevonden worden. Lukt dit niet, dan kun je contact opnemen met de locatiemanager van de locatie. Noteer datum, tijd en onderwerp van het gesprek; dit kan later helpen bij een formele klacht.

Formele, schriftelijke klacht

Als een informele oplossing niet mogelijk is, kun je een schriftelijke klacht indienen bij de directie, Renate en Leo van Belzen, per mail: directie@riantkinderopvang.nl of per post: Transistorstraat 2E, 1322 CE Almere.

Je klacht moet ten minste de volgende gegevens bevatten:

- Jouw naam en contactgegevens
- Naam van je kind en de locatie
- Datum van de gebeurtenis
- Naam van betrokken medewerker (indien bekend)
- Beschrijving van wat er is gebeurd
- De reden waarom je vindt dat verbetering nodig is

Een klacht dient binnen twee maanden na het ontstaan van het probleem te worden ingediend.

Bij vermoedens van kindermishandeling of geweld wordt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toegepast. De normale klachtenprocedure stopt dan en de wettelijke meldprocedures volgen.

Voorbeeld:

"Op 5 maart had mijn kind een conflict met medewerker X. Ik vind dat de medewerker te hard heeft gereageerd en wil dat er wordt gekeken hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen."

Behandeling van de klacht

Zodra de klacht is ontvangen, ontvang je, telefonisch en/ of schriftelijk, binnen 14 dagen een bevestiging van ontvangst met uitleg over de verdere procedure en wie jouw contactpersoon is binnen Riant kinderopvang.

De klacht wordt onderzocht door de interne klachtencommissie, bestaande uit twee leden van de oudercommissie en één lid benoemd door de oudercommissie. Bij te weinig leden op de eigen locatie, zal de centrale oudercommissie de klacht in behandeling nemen. Leden mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij de klacht. Alle betrokkenen krijgen de gelegenheid hun verhaal mondeling of schriftelijk toe te lichten.

Tijdens het onderzoek word je regelmatig geïnformeerd over de voortgang. Dit zal minimaal één keer in de week zijn, tenzij anders besproken. De klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld, rekening houdend met de aard van de klacht, maar uiterlijk binnen zes weken.

Na afronding ontvang je een schriftelijk en gemotiveerd oordeel, inclusief:

- De uitkomst van de klacht;
- De genomen of te nemen maatregelen;
- Een concrete termijn waarbinnen de maatregelen zijn uitgevoerd.

Voorbeeld:

"De pedagogisch medewerker volgt een coachingstraject van vier weken, start 1 april en wordt uiterlijk 29 april afgerond."

Externe procedure

Als je niet tevreden bent met het interne oordeel, kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang voor bemiddeling. Indien bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang voor een bindende uitspraak.

Je kunt ook direct naar de Geschillencommissie als het redelijkerwijs niet van je verwacht kan worden eerst intern een klacht in te dienen, of als de interne procedure ontbreekt of niet voldoet aan de wet.

De Geschillencommissie kun je bereiken via: www.degeschillencommissie.nl

Jaarlijks klachtenverslag

RIANT stelt elk jaar een klachtenverslag op, uiterlijk 1 juni van het jaar volgend op het kalenderjaar. In dit verslag staat:

- Hoe ouders over de regeling zijn geïnformeerd;
- Welke klachten er zijn geweest;
- De uitkomst van de klachten en de genomen maatregelen;
- Het aantal en de aard van klachten per locatie;
- Het aantal en de aard van door de Geschillencommissie behandelde geschillen.



Het verslag wordt naar de toezichthouder kinderopvang (GGD) gestuurd en actief onder de aandacht gebracht van ouders via de website, nieuwsbrief, e-mail of ouderportaal. Ook de oudercommissie krijgt toegang tot het verslag. Het jaarverslag toont dat klachten serieus worden genomen en helpt ons de kwaliteit van de opvang continu te verbeteren.

Toezicht en naleving

Je kunt het klachtenverslag altijd opvragen of inzien. De GGD kan bij inspectie controleren of de klachtenprocedure correct is gevolgd. Alle klachten worden respectvol en gelijk behandeld, ongeacht wie de klacht indient.

Klachtenprocedure in één oogopslag

