

RIANT kinderopvang

Klachtenregeling voor ouders

1. Doel van deze klachtenregeling

RIANT kinderopvang vindt het belangrijk dat ouders tevreden zijn over de opvang en verzorging van hun kind. Toch kan het voorkomen dat een ouder een klacht heeft.

Met deze klachtenregeling beschrijven wij:

- hoe een ouder een klacht kan indienen;
- hoe Riant een klacht behandelt;
- binnen welke termijnen een klacht wordt afgehandeld;
- welke mogelijkheden ouders hebben wanneer zij niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht.

Wij streven ernaar klachten serieus, zorgvuldig en respectvol te behandelen. Klachten zien wij als een mogelijkheid om onze dienstverlening verder te verbeteren.

2. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- ouders/verzorgers van een kind dat gebruikmaakt van opvang bij Riant kinderopvang;
- ouders/verzorgers die een overeenkomst met Riant kinderopvang hebben gesloten.

3. Waar kan een klacht over gaan?

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- de opvang, verzorging of begeleiding van een kind;
- de dienstverlening van Riant kinderopvang;
- de uitvoering van het pedagogisch beleid;
- de naleving van afspraken;
- de communicatie vanuit Riant kinderopvang;
- het handelen of nalaten van medewerkers, leidinggevenden of de houder;
- de uitvoering van de overeenkomst tussen ouder en Riant kinderopvang.

4. Eerst samen in gesprek

RIANT vindt open communicatie belangrijk. Wij moedigen ouders aan om vragen, zorgen of onvrede eerst te bespreken met de betrokken pedagogisch professional of de locatiemanager. Vaak kan een klacht op deze manier snel worden opgelost.

Wanneer een ouder een formele klacht wil indienen of wanneer een gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, kan een formele klacht worden ingediend volgens deze klachtenregeling.

De behandeling van formele klachten vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de locatiemanager en, indien nodig, de operationeel manager en/of directie.

5. Indienen van een formele klacht

Indien een gesprek met de pedagogisch professionals of locatiemanager niet tot een oplossing heeft geleid, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier op de website.



Om de klacht zorgvuldig te kunnen behandelen, vragen wij ouders om in ieder geval het volgende te vermelden:

- naam en contactgegevens;
- naam van het kind;
- locatie waarop de klacht betrekking heeft;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft.

Wanneer bepaalde informatie ontbreekt, neemt Riant indien nodig contact op om de klacht verder te verduidelijken.

6. Ontvangst van de klacht

Na het versturen van het klachtenformulier via de website ontvangt de ouder direct een bevestiging per e-mail met de vervolgprocedure.

7. Onderzoek en behandeling

RIANT onderzoekt iedere klacht zorgvuldig en objectief.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan Riant betrokkenen horen, relevante documenten raadplegen en onderzoeken of beleid, afspraken en procedures juist zijn toegepast.

De ouder wordt gedurende de behandeling zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang. Indien voor de behandeling van de klacht aanvullende informatie nodig is, kan Riant deze opvragen bij de betrokken ouder.

RIANT adviseert ouders om een klacht zo spoedig mogelijk (bij voorkeur maximaal twee maanden) na het ontstaan ervan te melden. Hierdoor kan de situatie beter worden onderzocht en kan, waar nodig, sneller naar een passende oplossing worden gezocht.

Wanneer een klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langere tijd geleden heeft plaatsgevonden, kan dit de mogelijkheden voor onderzoek beperken. Riant beoordeelt in dergelijke gevallen per situatie of de klacht nog voldoende onderzocht kan worden.

8. Afhandeling van de klacht

RIANT handelt iedere klacht, rekening houdend met de aard en ernst van de klacht, zo spoedig mogelijk af.

De klacht wordt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

9. Schriftelijk oordeel

Na afronding van het onderzoek ontvangt de ouder een schriftelijk en gemotiveerd oordeel waarin staat:

- een samenvatting van de klacht;
- of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is;
- op welke gronden dit oordeel is gebaseerd;
- welke maatregelen Riant eventueel neemt;
- binnen welke termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

10. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden verwerkt overeenkomstig de geldende privacywetgeving (AVG).

Informatie over een klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen die betrokken zijn bij de behandeling daarvan.



11. Klachten over kindermishandeling, geweld of grensoverschrijdend gedrag

Wanneer een klacht betrekking heeft op:

- een vermoeden van kindermishandeling;
- huiselijk geweld;
- een geweldsincident;
- grensoverschrijdend gedrag;
- een situatie waarbij een wettelijke meldplicht geldt;

handelt Riant conform de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de geldende wettelijke verplichtingen.

In deze situaties kan een afwijkende procedure van toepassing zijn.

12. Niet tevreden over de afhandeling?

RIANT streeft ernaar klachten in goed overleg met ouders op te lossen.

RIANT kinderopvang is aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang.

Wanneer een ouder niet tevreden is over de wijze waarop een klacht is behandeld of over de uitkomst van de behandeling, kan de ouder zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies of bemiddeling.

Indien dit niet leidt tot een oplossing, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Meer informatie is te vinden via:

- www.klachtenloket-kinderopvang.nl
- www.degeschillencommissie.nl

13. Registratie van klachten

RIANT registreert en bewaart alle schriftelijke klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Jaarlijks wordt geëvalueerd:

- hoeveel klachten zijn ontvangen;
- welke onderwerpen daarin terugkwamen;
- welke verbetermaatregelen zijn genomen;
- welke ontwikkelingen hieruit volgen voor de kwaliteit van de opvang.

Deze evaluatie wordt meegenomen binnen het kwaliteitsbeleid van Riant kinderopvang.

14. Adviesrecht oudercommissie

Wijzigingen van deze klachtenregeling worden, voor zover wettelijk vereist, vooraf ter advisering voorgelegd aan de oudercommissie.

15. Vaststelling

Deze klachtenregeling treedt in werking op de datum van vaststelling en vervangt alle voorgaande versies van de klachtenregeling van Riant kinderopvang.

Directie Riant kinderopvang

