Interne Klachtenregeling

Stichting Christelijke Kinderopvang Karakter

1. Inleiding

Stichting Christelijke Kinderopvang Karakter (hierna: **de Stichting**) wil elk kind een veilige, liefdevolle en kwalitatief hoogwaardige opvang bieden, geïnspireerd door christelijke waarden zoals respect, zorg en verantwoordelijkheid.
Toch kan het voorkomen dat ouders of verzorgers ergens ontevreden over zijn. Deze klachtenregeling beschrijft de manier waarop klachten binnen de organisatie worden behandeld.

2. Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over:

- Een **gedraging of uitlating** van een medewerker, leidinggevende of iemand die in opdracht van de Stichting werkt, richting ouder of kind;
- Een **werkwijze, procedure of regel** binnen de organisatie;
- De **overeenkomst** tussen ouder(s) en de Stichting.

Klachten over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag vallen onder de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Nadat deze meldcode is gevolgd, kan een ouder desgewenst alsnog een klacht indienen via deze regeling.

3. Voortraject: eerst bespreken

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, verzoeken wij u dit eerst te bespreken met de direct betrokken medewerker of directie.
Komt u er samen niet uit, of wilt u dat uw klacht formeel geregistreerd wordt? Dan kunt u een interne klacht indienen.

4. Indienen van een klacht

4.1. Schriftelijk indienen

U dient uw klacht **schriftelijk** in, per e-mail of post, bij de **klachtenfunctionaris** van de Stichting, mevrouw Weppelman (Te bereiken via telefoonnummer 06 – 29425213).

4.2. Inhoud van de klacht

Vermeld in uw klacht:

- Uw naam, adres en telefoonnummer;
- De locatie en/of groep waarop de klacht betrekking heeft;
- De naam van de medewerker (indien van toepassing);
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- De datum van indiening.

4.3. Termijn

Wij verzoeken u om binnen **twee maanden** na het voorval de klacht in te dienen. Klachten die later worden ingediend, nemen wij alleen in behandeling als daarvoor een geldige reden bestaat.

5. Behandeling van de klacht

5.1. Ontvangstbevestiging

Binnen **vijf werkdagen** na ontvangst ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de klachtenfunctionaris.

De ouder wordt geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van de klacht.

5.2. Onderzoek

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Daarbij kan de klachtenfunctionaris:

- Betrokkenen horen (hoor- en wederhoor);
- Documenten of beleid raadplegen;
- Een gesprek organiseren tussen ouder en medewerker.

5.3. Termijn afhandeling

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke reactie. Indien de behandeling meer tijd vergt, wordt u daarover geïnformeerd met toelichting en nieuwe termijn.

5.4. Oordeel en maatregelen

Het schriftelijke oordeel bevat:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is;
- De overwegingen die tot het oordeel hebben geleid;

- Eventuele maatregelen die de Stichting neemt om herhaling te voorkomen.

Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven, wordt aangegeven welke maatregelen de stichting neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

6. Externe klachtafhandeling

Bent u niet tevreden over de behandeling of uitkomst van uw klacht?
Dan kunt u zich wenden tot het **Klachtenloket Kinderopvang** of de **Geschillencommissie Kinderopvang**.

Klachtenloket Kinderopvang
Gratis informatie, advies en bemiddeling:
🌐 www.klachtenloket-kinderopvang.nl
📞 070 – 310 53 92

Geschillencommissie Kinderopvang
🌐 www.degeschillencommissie.nl

U kunt direct naar de Geschillencommissie wanneer:

- U **geen reactie** heeft ontvangen binnen zes weken;
- Of als de klacht de onafhankelijkheid van de interne behandeling belemmert (bijv. klacht over directie).

Een geschil moet binnen **12 maanden** na indiening van de interne klacht bij de commissie worden ingediend.
De uitspraak van de Geschillencommissie is **bindend** voor beide partijen.

7. Jaarlijks klachtenverslag

De Stichting stelt jaarlijks, uiterlijk **1 juni**, een klachtenverslag op met daarin:

- Aantal en aard van de klachten per locatie;
- Beoordelingen (gegrond/ongegrond);
- Eventuele verbetermaatregelen;
- Aantal geschillen bij de Geschillencommissie.

Het verslag wordt:

- Verstuurd aan de GGD-toezichthouder;
- Besproken met de oudercommissie;

- Gedeeld met ouders via de nieuwsbrief en website.

8. Vertrouwelijkheid en privacy

De Stichting behandelt alle klachten vertrouwelijk.
Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de AVG-richtlijnen.
In het jaarverslag worden klachten anoniem weergegeven, zodat ze niet te herleiden zijn tot personen.

9. Slotbepalingen

- Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van Stichting Christelijke Kinderopvang Karakter na instemming van de oudercommissie.
- De regeling treedt in werking op 1 februari 2026.
- De regeling wordt gepubliceerd op de website en is op verzoek schriftelijk beschikbaar.