Interne Klachtenregeling

Stichting Antroposofische Kinderopvang Emmen

Versie: september 2026

1. Open communicatie

Bij Stichting Antroposofische Kinderopvang Emmen streven we naar een open communicatiecultuur. We staan altijd open voor opmerkingen, ideeën ter verbetering en klachten van ouders. Mocht er iets niet naar tevredenheid verlopen, dan horen we dit graag zo snel mogelijk, hoe klein het ook lijkt. Samen zoeken we in eerste instantie graag in een goed gesprek naar een passende oplossing.

2. Doel en reikwijdte van de regeling

In het kader van de Wet kinderopvang hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze voor het zorgvuldig behandelen en registreren van klachten van ouders.

De regeling geldt voor alle soorten klachten, zoals klachten over:

- De uitvoering van het pedagogisch beleid of de dagelijkse verzorging/opvang van het kind.
- Gedragingen van medewerkers of het bestuur.
- Administratieve zaken, overeenkomsten of de gecontracteerde uren/tarieven.

Let op: Indien een klacht betrekking heeft op een vermoeden van **kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag**, wordt eerst de wettelijk verplichte *Meldcode Kindermishandeling Kinderopvang* gevolgd. Na het doorlopen van deze stappen kan de klacht eventueel alsnog via deze klachtenregeling formeel worden afgehandeld.

3. Werkwijze bij klachten

Stap 1: Informeel overleg (direct betrokkene)

Wanneer u ontevreden bent, vragen we u zich in eerste instantie direct te wenden tot de direct betrokkene (bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker op de groep). Veel misverstanden of zorgen kunnen in een direct en open gesprek snel worden opgelost.

Stap 2: Formele interne klacht (bij het bestuur)

Leidt het informele gesprek niet tot een acceptabele oplossing, of is een informeel gesprek niet passend? Dan kunt u een formele schriftelijke klacht indienen bij de houder/het bestuur van de stichting.

- **Contactpersoon bestuur:** Rob Michielsen / Melanie Karelse
- **E-mailadres voor klachten:** bestuur@kinderopvang.com
- **Vermeld in uw schriftelijke klacht:** een duidelijke omschrijving van de situatie, de datum/periode, eventuele betrokken personen en wat u als gewenste oplossing ziet.

Procedure bij het bestuur:

1. **Bevestiging & onderzoek:** U ontvangt een ontvangstbevestiging. Het bestuur onderzoekt de klacht zorgvuldig en hoort indien nodig de betrokken personen.
2. **Informatievoorziening:** Het bestuur houdt u op de hoogte van de voortgang van de afhandeling.
3. **Termijn:** Een formele klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar **uiterlijk binnen 6 weken** na indiening, afgehandeld.
4. **Oordeel & maatregelen:** U ontvangt van het bestuur een schriftelijk en beargumenteerd oordeel over de klacht. Indien de klacht gegrond is, vermeldt het bestuur daarin de concrete maatregelen die genomen worden en de termijn waarin deze worden gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling & Geschillencommissie

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht volgens onze interne procedure, of komt u er samen met ons niet uit? Dan kunt u gebruikmaken van externe instanties.

A. Klachtenloket Kinderopvang (Den Haag)

Voor gratis informatie, advies of onafhankelijke bemiddeling kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang.

- **Website:** www.klachtenloket-kinderopvang.nl

B. De Geschillencommissie Kinderopvang

Stichting Antroposofische Kinderopvang Emmen is wettelijk aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Wanneer u hier een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

- **Website & reglement:** www.degeschillencommissie.nl

Wanneer kunt u direct naar de Geschillencommissie stappen? In de regel dient een klacht eerst formeel bij de houder/het bestuur te worden ingediend. U kunt de klacht echter **rechtstreeks** voorleggen aan de Geschillencommissie als:

- U niet tijdig (binnen 6 weken) een schriftelijke beoordeling van uw klacht van ons heeft ontvangen.
- In alle redelijkheid niet van u kan worden gevraagd de klacht eerst bij het bestuur in te dienen (bijvoorbeeld wanneer de afhandeling door de betrokkenheid van het bestuur niet onafhankelijk kan plaatsvinden).