

Klachtenregeling Christelijke Kinderopvang

‘t Kruimeltje

(versie juni 2026)



Hoofdlocatie:

C.B.J. Landweerlaan 5

7461 XN RIJSSEN

0548-519649

Nevenlocatie:

Brandlicht 1

7463 CM RIJSSEN

0548-519649

REGLEMENT INTERNE KLACHTENPROCEDURE Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje

Begripsomschrijvingen

- 1.1 Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje: een rechtspersoon die houder is van een voorziening welke activiteiten biedt aan kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar in de vorm van een peuteropvang en aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar in de vorm van buitenschoolse opvang.
- 1.2 Het bestuur: een groep bestaande uit vijf personen die krachtens formele bevoegdheid de aangelegenheden van de stichting leidt.
- 1.3 Manager peuteropvang: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft aan de Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje.
- 1.4 Pedagogisch professional: persoon die onder verantwoordelijkheid van de manager de dagelijkse leiding heeft op de peutergroep.
- 1.5 Medewerker financiën en administratie: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de manager leiding geeft aan de peuter-, bso- en financiële administratie.
- 1.6 Vrijwilliger: persoon die op vrijwillige basis diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele vrijwilliger.
- 1.7 Geledingen: de lagen waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend binnen Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje, van hoog naar laag: bestuur, manager en pedagogisch professionals.
- 1.8 De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen: zij werkt voor aangesloten organisaties voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en gastouderbureaus. De Geschillencommissie kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.
- 1.9 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje.
- 1.10 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje.
- 1.11 Klacht: (schriftelijke) uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje of een medewerker van Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje.

Indienen van een klacht

2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- De klant (de ouders of verzorgers van een kind)
- Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd

2.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is het bestuur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

2.4 De klager is gerechtigd de klacht binnen Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub paragrafen.

2.4.1 Bij de pedagogisch professional in te dienen klachten betreffen:

- De kinderen
- Huisregels en activiteitenprogramma
- Accommodatie en spelmaterialen
- Hygiëne

2.4.2 Bij de manager in te dienen klachten betreffen:

- Het functioneren van medewerkers
- Aanne- en plaatsingsbeleid aangaande de peuteropvang
- Algemeen beleid aangaande de peuteropvang
- De tarieven
- Indien de klacht niet is verholpen in gesprek met de pedagogisch professionals

2.4.3 Bij het bestuur kunnen alle klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleding. Deze klachten dienen schriftelijk ingediend te worden.

Alle klachten voor de pedagogisch professionals, manager en bestuur moeten schriftelijk worden ingediend.

Interne klachtbehandeling

- 3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding.
- 3.2 Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.
- 3.3 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje en de klager. In deze rapportage onderzoekt zij de klacht zorgvuldig. Verder houdt zij de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Met uitzondering van klachten betreffende de manager wordt deze schriftelijke rapportage altijd toegezonden aan de manager die voor archivering van de rapportage zorg draagt.
- 3.4 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle twee geledingen bedraagt daarmee drie maal twee weken. Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen en probeert klachten zo spoedig mogelijk af te handelen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is de klacht kennelijk opgelost. De twee weken tijd die Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van zes weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt. Zij zorgt ervoor dat de klager een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht ontvangt. Ook vermeld zij hierbij de termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- 3.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere gelding is ingediend, wordt de beklaagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
- 3.6 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklaagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklaagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 3.7 De klager kan, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure zijn of haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Stichting Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij deze commissie in te dienen.

Werkwijze Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

- 4.1 De klacht kan worden voorgelegd aan het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zij proberen in eerste instantie de klacht op te lossen middels het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.
- 4.2 Men kan een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, als:
 - Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje niet binnen 4 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
 - Klager en aangeklaagde het niet binnen 4 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
 - Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje geen adequate klachtenregeling heeft.
- 4.3 Men mag meteen een geschil indienen bij de commissie zonder vooraf een klacht ingediend te hebben bij Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje, indien in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje. Hierbij valt te denken aan een klacht betreffende intimidatie of angst voor vervelende repercussies na het voorleggen van een klacht. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.
- 4.4 Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in dit geval of Christelijke Kinderopvang 't Kruimeltje in redelijkheid heeft gehandeld.
- 4.5 De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen.
- 4.6 De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel klager als aangeklaagde.
- 4.7 De Geschillencommissie publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Geschilartikel Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

- 5.1 De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
- 5.2 Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen aanhangig worden gemaakt.
- 5.3 Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
- 5.4 Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 5.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
- 5.6 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.