

## Klachtenbeleid CKO KleurRijk

### Inleiding

CKO KleurRijk heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers.

Wij doen ons best de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen. Toch kan het voorkomen dat u eens wat minder tevreden bent. Graag horen we dit zo snel mogelijk. Bij voorkeur bespreekt u uw klacht eerst met de direct betrokkene. U kunt de pedagogisch medewerker benaderen om uw probleem te bespreken. Gaat het om de administratieve afhandeling van de opvang dan kunt u direct contact opnemen met ons hoofdkantoor. Wij zullen er alles aan doen om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kunt u een formele klacht indienen. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Bijgevoegd vindt u ook het klachtenformulier.

Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat u de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Of u meldt het geschil aan bij de geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de geschillencommissie. Het reglement van de geschillencommissie vindt u hier [www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf)

### 1. Voortraject klacht

Als u een klacht heeft, gaan we ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is in eerste instantie de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met het aanspreekpunt van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een officiële klacht worden ingediend.

### 2. Indienen klacht

- Wanneer u een klacht hebt, die u officieel wilt melden, vult u een klachtenformulier in. Soms zal ook de medewerker van de organisatie, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen het klachtenformulier in te vullen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. Hierbij kunt u denken aan:
  - een klacht over gedragingen tussen de houder van CKO KleurRijk of een werknemer van CKO KleurRijk jegens een ouder of kind
  - een klacht over de overeenkomst, die u heeft tussen de houder van CKO KleurRijk en u als ouder

- U levert het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) in bij of stuurt het op naar CKO KleurRijk B.V., Mr. E.N. van Kleffenstraat 6, 6842 CV, Arnhem of via e-mail aan [info@kleurrijk.nl](mailto:info@kleurrijk.nl)
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### 3. Behandeling klacht

- Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.
- Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### 4. Externe klachtafhandeling

- Bent u niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil CKO KleurRijk geen andere oplossing bieden, dan kunt u zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de geschillencommissie.
- U kunt zich rechtstreeks tot de geschillencommissie wenden indien er in redelijkheid niet van u kan worden verlangd, dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij CKO KleurRijk.
- Als een klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij CKO KleurRijk, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

**Klachtenformulier CKO KleurRijk**

Ouder/ Oudercommissie (doorstrepen wat niet van toepassing is)
Naam:
Adres:
Telnr.:
Datum:
Naam kind(eren):
Locatie :

**Klacht betreft:**

---



---



---



---



---



---

**Wat zou de voor u gewenste oplossing zijn?**

---



---



---



---



---

**Handtekening Ouder:** \_\_\_\_\_

**In te vullen door CKO KleurRijk**

Datum binnenkomst	Behandeld door	Oplossing akkoord