

Klachtenregeling Kids' Companion BV

Hoe goed alles ook geregeld lijkt te zijn, het is onvermijdelijk dat er af en toe situaties voorkomen waarmee u het als ouders niet eens bent. Omdat veel ouders het moeilijk vinden hun kritiek te uiten en soms bang zijn hun relatie met de leidster op het spel te zetten, komt het in de praktijk nogal eens voor dat klachten worden ingeslikt. Ook geven ouders vaak 'hints' of maken indirecte opmerkingen, die voor leidsters onduidelijk zijn en dus niet of niet voldoende serieus worden opgepakt.

Klagen heeft vaak een negatieve bijklank. Dat is jammer, want een klacht hoeft niet te blijven steken in kritiek. Het kan juist aanleiding zijn om tot verbeteringen te komen. Een klacht kan vanuit een positieve invalshoek ook gezien worden als een 'gratis advies'!

Het helpt daarbij om u te realiseren dat het perfecte kinderdagverblijf, waar nooit iemand kritiek heeft, niet bestaat. Kinderopvang is mensenwerk, en iedereen maakt wel eens een fout. Hiermee is niet gezegd dat fouten door de vingers gezien moeten worden – zeker niet.

Het is daarom van groot belang dat kritiek duidelijk is, op de juiste plaats terecht komt en serieus wordt behandeld. Immers, onopgeloste klachten leiden tot hoogoplopende conflicten, die voorkomen hadden kunnen worden bij een goede communicatie. Wij als kinderopvangorganisatie kunnen vervolgens vanuit onze verantwoordelijkheid passende oplossingen of maatregelen treffen.

Wat is een klacht

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder van een kind dat gebruik maakt van kinderdagopvang bij Kids' Companion BV over:

- * een gedraging van Kids' Companion BV,
- * een gedraging van één van haar medewerkers tegenover u als ouder en/of uw kind.

Een klacht kan gaan over allerlei zaken die volgens u niet kloppen of anders hadden moeten. Bijvoorbeeld:

- o de wijze waarop met uw kind is omgegaan;
- o de wijze waarop u bent behandeld of te woord gestaan;
- o de verblijfsomstandigheden van de kinderen;
- o de wijze waarop de opvang is georganiseerd;
- o het niet nakomen van afspraken of niet naleven van het contract;
- o de afhandeling van financiële zaken.

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) gaan gebruiken.

Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

In deze klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#)

Wie kunnen er als klager optreden

Klagen is een individuele aangelegenheid. De ouder beslist zelf of hij/zij een klacht indient, en bepaalt zelf de inhoud van de klacht. Een oudercommissie kan dus niet als klager optreden. Wel mag een klagende ouder zich desgewenst door iemand anders laten bijstaan in de gesprekken over en afhandeling van de klacht. Dat kan natuurlijk een lid van de oudercommissie zijn.

Bij wie kunt u terecht met een klacht

Als u een klacht heeft, kunt u daar uiteraard in eerste instantie mee terecht bij de leidster, de leidinggevende of bij de directeur. Waar nodig/mogelijk zal de leidinggevende, resp. de directeur gebruik maken van de principes van "hoor en wederhoor" om de verschillende betrokkenen de gelegenheid te geven hun argumenten en opvattingen toe te lichten. Dit kan schriftelijk of mondeling plaatsvinden.

In de meeste gevallen is het raadzaam om uw ongenoegen te bespreken met de persoon die in eerste instantie verantwoordelijk is. Bijvoorbeeld:

- o de omgang met de kinderen hoort met de leidster te worden besproken;
- o problemen tussen u en een leidster kunt u bij de leidinggevende aankaarten;
- o kwesties die veiligheid, hygiëne en gezondheid raken, vallen onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevende en de directeur;
- o bij de directeur komen ook de klachten terecht die betrekking hebben op centraal geregelde aspecten van de opvang (zoals financiën, contracten, openingstijden, flexibiliteit, plaatsingsbeleid, e.d.).

Het onderling bespreken en oplossen van een klacht is vaak het meest bevredigend voor zowel de klager als degene over wie geklaagd wordt.

Soms lukt het niet om eerst deze "rechtstreekse" weg te volgen. Er kunnen zich omstandigheden voordoen die het voor de ouder onaanvaardbaar maken om met zijn/haar klacht naar de veroorzaker daarvan toe te stappen. Misschien is uw vertrouwen geschaad of bent u niet meer 'on speaking terms'. U kunt uw klacht dan direct voorleggen aan de directeur.

Een paar tips:

- o spaar uw onvrede niet op; hoe langer u wacht, hoe moeilijker het vaak wordt;
- o als u haast heeft, of de leidster/leidinggevende is druk, maakt u dan een aparte afspraak;
- o spreek het uit als u bang bent voor uw verhouding met de leidster, dit haalt al een hoop spanning weg;
- o behandel de leidster met hetzelfde respect als u van haar verwacht.

Wat mag u van ons verwachten

Als u met kritiek komt, mag u van ons (leidster, leidinggevende, directeur) verwachten dat wij:

- o de klacht registreren op een klachtenregistratie-formulier;
- o binnen 2 weken op uw vraag of klacht ingaan, maar zo nodig deze termijn verkorten;
- o u met opgaaf van redenen in kennis stellen als de termijn van 2 weken overschreden wordt;
- o de tijd nemen en ons goed voorbereiden;
- o serieus op uw klacht ingaan en u op een fatsoenlijke manier te woord staan;
- o duidelijke uitleg geven en de klacht erkennen wanneer deze redelijk is;
- o ernaar streven de situatie te verbeteren of herhaling te voorkomen;
- o de gemaakte afspraken binnen 3 weken na het gesprek schriftelijk aan u bevestigen.

Wat als de klacht niet (naar tevredenheid) kan worden opgelost

Mocht ondanks alle inspanningen een klacht niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) inschakelen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kids' Companion BV dus ook.

Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kids' Companion BV te hebben doorlopen:

- als u niet binnen 6 weken een beoordeling van uw klacht van Kids' Companion BV heeft ontvangen;
- wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kids' Companion BV indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Geheimhouding

De houder, alle personeelsleden, leden van de oudercommissie en alle leden van de Geschillencommissie Kinderopvang zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens en informatie die hem/haar bij de behandeling van klachten ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht. Alleen de gegevens uit de openbare uitspraak mogen worden gedeeld met anderen.

Klachtenregeling Kids' Companion BV - procedure

1. Definities

| | |
|-----------------------|---|
| Organisatie: | Kids' Companion BV |
| Klacht: | formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen. |
| Ouder: | de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Kids' Companion BV gebruik maakt of heeft gemaakt. |
| Oudercommissie: | de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang. |
| Houder: | degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert |
| Klager: | de ouder of oudercommissie die een klacht indient. |
| Medewerker: | de houder (een natuurlijk persoon) of personen die werken in dienst van de houder |
| Klachtenfunctionaris: | de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder |
| Leidinggevende: | diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of van de persoon over wie de klacht wordt ingediend. |
| Klachtenloket: | onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling. |
| Geschillencommissie: | een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend. |
| Schriftelijk: | een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website. |
| Overeenkomst: | contract, bijbehorende algemene voorwaarden, betalingsvoorwaarden en huisregels. |

2. Indienen van een interne klacht

U kunt bij ons een klacht indienen over:

- o een gedraging van de houder, van een medewerker of van iemand die werkt in opdracht van de houder richting ouder of kind;
- o een werkwijze of regel binnen onze organisatie;
- o de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- o datum waarop u de klacht indient
- o uw naam, adres en telefoonnummer
- o de naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- o een omschrijving van de klacht

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Mirjam van Elsloo-Dizij, directeur via: directie@kidscompanion.nl.

3. Behandeling van de interne klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Kids' Companion BV zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt, is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

Kids' Companion BV houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

De klager ontvangt van Kids' Companion BV een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht.

Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- de redenen waarom Kids' Companion BV tot dit oordeel is gekomen;
- als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kids' Companion BV neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kids' Companion BV te hebben doorlopen:

- als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kids' Companion BV heeft ontvangen;
- wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kids' Companion BV indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kids' Companion BV heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kids' Companion BV zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

Kids' Companion BV maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- de manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

Kids' Companion BV stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Kids' Companion BV brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kids' Companion BV geen verslag op.

6. Geheimhouding

De houder, alle personeelsleden, leden van de oudercommissie en alle leden van de Geschillencommissie Kinderopvang zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens en informatie die hem/haar bij de behandeling van klachten ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht. Alleen de gegevens uit de openbare uitspraak mogen worden gedeeld met anderen.