

# Klachtenregeling voor ouders en klanten



## **1. Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie, Kids First COP groep, er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep.

Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de wijkmanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## **2. Indienen klacht**

2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de pedagogisch medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten

## **3. Behandeling klacht**

3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

3.5 Indien de klacht gedragingen van een pedagogisch medewerker betreft, wordt deze pedagogisch medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

3.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **4. Externe klachtafhandeling**

4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

4.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

4.3 Ook als de 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 Kids First COP groep, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.



# Klachtreglement

Kinderopvangorganisatie Kids First COP groep 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. In deze folder vindt u informatie hoe binnen Kids First COP groep met klachten van ouders c.q. klanten wordt omgegaan.

## **De procedure**

Kids First COP groep doet haar werk met grote zorgvuldigheid. Desondanks kan het voorkomen dat u als ouder/verzorger ontevreden bent over de opvang van uw kind, over de dienstverlening of over de zakelijke afhandeling door het kantoor van Kids First COP groep.

### *Wat is een klacht?*

*Een probleem of ongenoegen welke de ouder of het kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor (nog) geen oplossing is gevonden. De klacht kan over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de plaatsing van het kind of over de wijze waarop de Kids First COP groep de gemaakte afspraken uitvoert en nakomt.*

## **Wat doet u in geval van een klacht.**

1. U maakt uw klacht kenbaar aan degene die het betreft c.q. de betreffende locatie. Klachten over de opvang, het omgaan met uw kind bespreekt u met de pedagogisch medewerker. Klachten over de zakelijke afhandeling bespreekt u met de betreffende medewerker van het kantoor van Kids First COP groep. Eerst zal in overleg met u worden gekeken of de klacht kan worden opgelost.
2. Mocht uw klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris (manager Plaatsing en Planning). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. De klachtenfunctionaris is te bereiken per mail: [hylco.mulder@kidsfirst.nl](mailto:hylco.mulder@kidsfirst.nl)
3. Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelden van een geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)



## Definities

Organisatie: Kids First COP groep

Medewerker: de medewerker, werkzaam bij Kids First COP groep

Klachtenfunctionaris: de medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.

Wijkmanager: diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.

Ouder/verzorger: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kinderen.

Klager: de ouder die een klacht indient.

Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtenloket Kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling en advies.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## Contactgegevens:

Kids First COP groep  
Friesestraatweg 215B  
9745 AD Groningen  
088 0350400  
[info@kidsfirst.nl](mailto:info@kidsfirst.nl)

