

KLACHTENREGELING KIDS FIRST COP GROEP

Als Kids First Kinderopvang doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de 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**

Voordat je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een medewerker van kantoor, wanneer het over jouw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een interne klacht bij ons indienen.

Je kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat jouw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt.

In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van jouw klacht.

Waarover kun je een interne klacht indienen?

Je kunt bij Kids First een klacht indienen over:

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

Wanneer jouw 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 je nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Definities

Organisatie	Kids First COP Groep
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 First 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 of een gastouderbureau exploiteert.

Klager	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
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 aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang	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	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

Indienen van een interne klacht

We vragen je om jouw klacht altijd schriftelijk in te dienen. Neem hiervoor per e-mail contact op via het mailadres klachten@kidsfirst.nl. Dit is noodzakelijk om jouw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, tot oplossingen komen en onze kwaliteit verbeteren. Je kunt ook hulp krijgen om je klacht op papier te krijgen.

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

In je klacht moeten de volgende gegevens staan:

- datum waarop je de klacht indient;
- je naam, adres en telefoonnummer;
- de naam van de medewerker, als jouw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- de kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar jouw klacht over gaat;
- een omschrijving van de klacht.

Behandeling van de interne klacht

- A. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan je bevestigd. Waarna jouw klacht inhoudelijk in behandeling wordt genomen en geregistreerd.
- B. Kids First 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.

- C. Kids First houdt je 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.
- D. De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. wij zorgen ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris je hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- E. Je ontvangt van Kids First 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 First tot dit oordeel is gekomen;
 - als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kids First neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

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

Externe klachtafhandeling

Wordt jouw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar je tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

Je moet je klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Kids First heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Kids First zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

In de volgende twee situaties kunt je jouw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kids First te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht van Kids First hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kids First indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, adviseren wij je contact op te nemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Klachtenjaarverslag

Wij nemen alle klachten die schriftelijk binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Kids First maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit klachtenverslag 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 klachtenverslag 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 klachtenverslag opgenomen.

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

Kids First brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kids First geen klachtenverslag op.