

Klachtenreglement KiWi

Wij doen ons best om de opvang zo goed mogelijk te organiseren. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld. Hierin lees je:

- waar je een klacht kunt melden;
- hoe wij de klacht behandelen;
- wat je kunt doen als we er samen niet uitkomen.

Voordat je een interne klacht indient

Ben je ergens ontevreden over? Dan mag je altijd een klacht indienen.

Maar, liever hebben wij dat jij je klacht kunt voorkomen, door de situatie eerst te bespreken met de betreffende persoon. Bijvoorbeeld een pedagogisch professional, leidinggevende of iemand van kantoor.

Waarover kun je een interne klacht indienen

Je kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van een medewerker (richting jou of je kind), of van de kinderopvanghouder, of iemand die in opdracht van de kinderopvanghouder werkt;
- een werkwijze of regel binnen KiWi;
- de overeenkomst die je met ons hebt.

Gaat je klacht over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan volgen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#). Als je daarna nog steeds een klacht hebt, dan kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Hoe dien je een interne klacht in

Je dient je klacht schriftelijk bij ons in, bij voorkeur per e-mail naar klachten@kinderopvangkiwi.nl

Vermeld hierbij:

- de datum van je klacht;
- waar de klacht over gaat;
- de naam van de medewerker en locatie/groep;
- jouw naam, adres en telefoonnummer.

Vind je het lastig om je klacht op te schrijven, bel dan met onze klachtenfunctionaris via 085 084 8000. Hij/zij helpt je graag.

Dien je klacht binnen een redelijke termijn in (bij voorkeur binnen twee maanden). Lukt dat niet, geef dan aan waarom.

Hoe behandelen wij jouw interne klacht

Wij behandelen jouw klacht zorgvuldig.

De klachtenfunctionaris houdt je op de hoogte van de voortgang. We proberen de klacht zo snel mogelijk af te handelen.

Uiterlijk binnen zes weken ontvang je ons schriftelijke oordeel. Daarin staat:

- of we de klacht (deels) gegrond of ongegrond vinden;
- hoe we tot dit oordeel zijn gekomen;
- welke maatregelen we nemen en binnen welke termijn.

Waar en wanneer kun je extern je klacht indienen?

Ben je niet tevreden over onze afhandeling of het resultaat, dan kun je terecht bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Zij geven gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt ook altijd naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#), waarbij wij zijn aangesloten. De uitspraak van deze commissie is bindend.

Je kunt ook direct naar de Geschillencommissie, zonder eerst onze interne klachtenprocedure te hebben doorlopen:

- als je van ons niet binnen 6 weken een beoordeling van je klacht hebt ontvangen;
- als het niet redelijk is om eerst een klacht bij ons in te dienen. Bijvoorbeeld als degene over wie je klaagt, ook degene is die je klacht beoordeelt.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, raden wij jou aan om eerst contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te bespreken wat in jouw situatie het beste is.

Jaarlijks klachtenverslag

Elk jaar maken wij een geanoniseerd klachtenverslag.

Hierin staat o.a.:

- een beschrijving van de klachtenregeling;
- hoe deze onder de aandacht is gebracht;
- het aantal en de aard van de klachten;
- de genomen maatregelen;
- het aantal geschillen bij de Geschillencommissie.

We delen dit verslag met ouders, bespreken het met de oudercommissie en sturen het naar de GGD-toezichthouder.

Begrippenlijst

- Kinderopvanghouder: degene aan wie KiWi toebehoort (volgens de Handelsregisterwet 2007).
- 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 onze kinderopvang gebruik maakt of heeft gemaakt.
- Oudercommissie: de commissie, zoals bedoeld in [artikel 1.58](#) van de Wet kinderopvang
- Klager: de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
- Medewerker: de kinderopvanghouder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de kinderopvanghouder, of personen die werken door tussenkomst van de kinderopvanghouder (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 kinderopvanghouder.
- Leidinggevende: diegene die leiding geeft aan de locatie waar je 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: per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
- Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

