

Verslag Klachtenregeling Kids' Companion BV 2017

In het kader van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, waar de kinderopvang onder valt, is onderstaand verslag opgesteld over het kalenderjaar 2017.

Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder van een kind dat gebruik maakt van kinderdagopvang bij Sterre resp. Madelief over een gedraging van Kids' Companion BV, van kinderdagverblijf Sterre resp. kinderdagverblijf Madelief of van één van haar medewerkers tegenover die ouder of zijn/haar kind.

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

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

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.

Als een ouder een klacht heeft, kan hij/zij 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 ongenoegen te bespreken met de persoon die in eerste instantie verantwoordelijk is.

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 het vertrouwen van de ouder geschaad of is de ouder niet meer 'on speaking terms'. De ouder kan zijn/haar klacht dan direct voorleggen aan de directeur.

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

Indien de klacht intern niet in der minne kan worden opgelost, dan bestaat de mogelijkheid de klacht schriftelijk voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Sinds 1 januari 2016 wordt de klachten- en geschillenregeling Kinderopvang voor ouders en oudercommissies uitgevoerd door De Geschillencommissie Kinderopvang ([https:// www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/](https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/)).

De houder, alle personeelsleden, leden van de oudercommissie en alle leden van De Geschillencommissie 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.

Informatie aan ouders ter zake van de klachtenregeling

Het bestaan van de klachtenregeling wordt genoemd in de huisregels en op de website (www.kidscompanion.nl). In de aanbiedingsbrief bij de plaatsingsovereenkomst wordt naar de website verwezen.

Werkzaamheden klachtencommissie over 2017

Er zijn geen klachten geweest in 2017, zie ook de Certificaten "Samenwerken aan kwaliteit 2017" voor kinderdagverblijf Sterre, resp. kinderdagverblijf Madelief.

Opgesteld door:

M.E. van Elsloo-Dizij, directeur

Verslag Klachtenregeling Oudercommissie Kids' Companion BV 2017

In het kader van de Wet kinderopvang art. 60a, is onderstaand verslag opgesteld over het kalenderjaar 2017.

Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

De Wet kinderopvang bepaalt dat binnen een kinderopvangorganisatie ouders middels een oudercommissie adviesrecht hebben op diverse punten. De Wet kinderopvang stelt bepaalde eisen aan de samenstelling en het reglement van de oudercommissie. Dit reglement is voor alle ouders op te vragen bij leden van de oudercommissie en staat op de website van Kids' Companion BV.

Iedere kinderopvangorganisatie, die onder de Wet Kinderopvang valt, dus ook Kids' Companion BV, is verplicht een klachtenregeling voor oudercommissies te hebben. Sinds 1 januari 2016 wordt de klachten- en geschillenregeling Kinderopvang voor ouders en oudercommissies uitgevoerd door De Geschillencommissie Kinderopvang (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>).

Onder een klacht wordt verstaan een geschil tussen de oudercommissie van kinderdagverblijf Sterre, resp. de oudercommissie van kinderdagverblijf Madelief en de houder, i.e. directeur/eigenaar van Kids' Companion BV over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60 lid 1, 2 en 4 van de Wet kinderopvang.

De oudercommissie kan een klacht indienen bij de Geschillencommissie op één van de volgende gronden:

- de houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang;
- de houder heeft bij een besluit, dat afwijkt van een advies als bedoeld in artikel 60 lid 1, nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven, dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet;
- de houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig en – indien daarom door de oudercommissie werd verzocht – schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.

Procedure

Voor de procedure voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang wordt verwezen naar de website van de Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>).

Informatie aan oudercommissie ter zake van de klachtenregeling

Het bestaan van de klachtenregeling is gemeld aan en afgestemd met de oudercommissie en wordt genoemd op de website (www.kidscompanion.nl).

Klachten in 2017

Er zijn geen klachten geweest in 2017, zie ook de Certificaten "Samenwerken aan kwaliteit 2017" voor kinderdagverblijf Sterre, resp. kinderdagverblijf Madelief.

Opgesteld door:

M.E. van Elsloo-Dizij, directeur



de geschillencommissie

KIDS' COMPANION B.V.
KINDERDAGVERBLIJF STERRE

Verbindingeweg 3a
3742NK Baarn

Tegen deze
organisatie zijn in
2017 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2017





de geschillencommissie

KIDS' COMPANION B.V.
KINDERDAGVERBLIJF MADELIEF
Goeman Borgesiuslaan 13d
3741CP Baarn

Tegen deze
organisatie zijn in
2017 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2017

