

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.

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 een schriftelijke vastlegging maken van de gemaakte afspraken en u dit binnen 3 weken na het gesprek doen toekomen.

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

Mocht ondanks alle inspanningen een klacht niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, dan kan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen worden ingeschakeld.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen volgt de volgende procedure:

Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen

1. De ouder dient de klacht eerst bij de ondernemer in.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil schriftelijk (of in een andere door de Commissie te bepalen vorm) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt (www.degeschillencommissie.nl). Dit dient te gebeuren binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder de klacht bij de ondernemer ingediend heeft.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.

4. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen, dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de bij punt 2. van dit artikel genoemde website en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij weg van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Geheimhouding

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