

# Klachtenbeleid | Kids Lodge





## Inhoud

Inleiding .....	3
Voordat je een interne klacht indient: .....	3
Waarover kan je een interne klacht indienen? .....	3
Indienen van een interne klacht.....	4
Behandeling van de interne klacht.....	4
Waar en wanneer kan je extern je klacht indienen?.....	5
De behandeling van de externe klachtafhandeling.....	6
Het klachtenjaarverslag.....	6
Contactgegevens .....	6
Definities.....	7



## Inleiding

Als Kids Lodge doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Ons team maakt ons zo speciaal door hun passie en talent voor alle talentgebieden die wij ook aan onze kinderen aanbieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je feedback hebt of ontevreden bent. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouder(s). De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

N.B. Daar waar 'ouder(s)' staat, dient 'ouder(s)/verzorger(s)' gelezen te worden.

### 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. Bij Kids Lodge vinden wij korte lijntjes erg belangrijk. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, wanneer het over je overeenkomst of factuur gaat. Komen jullie er vervolgens samen niet uit, of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kan je altijd terecht bij de locatiemanager. De locatiemanager overlegt altijd met het kwaliteitsteam. Kom je er vervolgens ook niet uit met de locatiemanager en het kwaliteitsteam, dan kan je een schriftelijke interne klacht bij ons indienen via ons klachtenformulier [KLIK HIER](#). Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen, die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen, van een klant of een klantgroep die een dienst afneemt of heeft afgenomen bij Kids Lodge.

Je ontvangt van ons ook een schriftelijke reactie. Wij nemen de klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet Kinderopvang verplicht te doen.

### Waarover kan je een interne klacht indienen?

Je kunt bij Kids Lodge 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 onze kinderopvangorganisatie;
- > de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer je 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 hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kan je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

### Indienen van een interne klacht

Wanneer je er persoonlijk niet uitkomt met onze pedagogisch professional, teamleider of locatiemanager dan vragen we je om je klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de klachtenfunctionaris. Dit is noodzakelijk om je klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

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

In je klacht moeten de volgende gegevens staan; deze hebben wij opgenomen in ons klachtenformulier:

- > Datum waarop je de klacht indient;
- > Je naam, adres en telefoonnummer;
- > De naam van de medewerker, als je klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- > De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar je klacht over gaat;
- > Een omschrijving van de klacht.

Je kunt je klacht indienen bij de klachtenfunctionaris via dit formulier: [KLIK HIER](#).

### Behandeling van de interne klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Kids Lodge 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.

Kids Lodge houdt de klager 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. De klachtenfunctionaris, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

De klager ontvangt van Kids Lodge 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 Lodge tot dit oordeel is gekomen;
- > Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kids Lodge 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 kan je je klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kan je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### Waar en wanneer kan je extern je klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kan je ook extern je klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kids Lodge dus ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. In de volgende situaties kan je direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kids Lodge te hebben doorlopen:

- > Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht van Kids Lodge hebt ontvangen.
- > Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kids Lodge indient. Je kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die je klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van je klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.



Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

### De behandeling van de externe klachtafhandeling

Je moet jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Kids Lodge hebt ingediend. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Kids Lodge zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

## Het klachtenjaarverslag

Kids Lodge maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag 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 verslag 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 verslag opgenomen.

Kids Lodge stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat. Kids Lodge brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kids Lodge geen verslag op.

## Contactgegevens

Onze pedagogisch beleidsmedewerkers zijn verantwoordelijk voor de communicatie omtrent de binnenkomende klachten.

Klachtenfunctionaris: Maayke Wolfkamp via [kwiteitsteam@kidslodge.nl](mailto:kwiteitsteam@kidslodge.nl)



## Definities

- > Organisatie: Kids Lodge
- > 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 Lodge gebruik maakt of heeft gemaakt.
- > Oudercommissie: de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang. Model interne klachtenregeling kinderopvang | December 2021
- > 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 de Kids Lodge website.
- > Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.