

## Klachtenregeling

In het kader van de Wet Kinderopvang is er een interne klachtenregeling opgesteld voor Kids Paleis.

Ondanks de goede zorgen en de hoge kwaliteit die Kids Paleis nastreeft kan er in de samenwerking tussen ouders, kinderen en pedagogisch medewerkers een klacht ontstaan. Kids Paleis neemt klachten serieus en ziet de klacht als een moment om van te leren en te groeien. Op deze wijze verhogen wij de kwaliteit van de BSO. Kids Paleis onderzoekt klachten zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk. Bij de behandeling van een klacht wordt rekening gehouden met de aard, inhoud en ernst van de klacht. Alle informatie die betrekking heeft op de klacht wordt vertrouwelijk behandeld conform de geldende privacywetgeving. Klachtdossiers worden beveiligd opgeslagen en uitsluitend ingezien door personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht. Kids Paleis bewaart klachtenregistraties conform de geldende wettelijke bewaartermijnen. Indien nodig worden betrokken medewerkers, ouders/verzorgers en eventueel de oudercommissie betrokken om tot een zorgvuldige beoordeling van de situatie te komen.

Kids Paleis onderscheidt twee soorten officiële klachtenregelingen, de interne en externe klachtenregeling. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directe betrokkenen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan er een officiële klacht worden ingediend. Deze officiële klacht dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden bij de leidinggevende en houder Aïcha Bouizgarne via de e-mail [klachten@kidspaleis.nl](mailto:klachten@kidspaleis.nl). Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de ouder/verzorger een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De leidinggevende zal de klacht in behandeling nemen. De houder van Kids Paleis blijft eindverantwoordelijk voor een zorgvuldige afhandeling van klachten. Om de klacht zorgvuldig in behandeling te nemen, bevat de klacht bij voorkeur:

- naam van de ouder/verzorger;
- naam van het kind;
- datum van de gebeurtenis;
- duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele eerdere stappen die zijn ondernomen.

Bij de behandeling van klachten wordt hoor en wederhoor toegepast, waarbij alle betrokkenen de gelegenheid krijgen hun visie te delen. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De interne klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Nadat de klacht in behandeling is genomen zal de leidinggevende contact opnemen met de betrokkene en eventueel de oudercommissie bij de klachtenprocedure betrekken. Indien nodig kan de ouder/verzorger worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om de klacht nader toe te lichten. De ouder/verzorger mag zich tijdens de klachtenprocedure laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon of andere vertegenwoordiger. Vervolgens wordt binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd oordeel aan de ouder/verzorger verstrekt, waarin tevens de concrete termijnen zijn opgenomen waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd. Indien er omstandigheden zijn waardoor meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, wordt de ouder/verzorger hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd.

Tijdens de behandeling van de klacht houdt Kids Paleis de ouder/verzorger zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de klachtenprocedure. Ouders/verzorgers worden per mail geïnformeerd over de stappen die worden genomen, de eventuele betrokkenen bij het onderzoek en de verwachte termijn van afhandeling. Na afronding van het onderzoek ontvangt de ouder/verzorger een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht. In dit oordeel wordt beschreven welke bevindingen uit het onderzoek naar voren zijn gekomen en welke conclusie Kids Paleis hieraan verbindt. Indien uit de klacht blijkt dat maatregelen of verbeteracties noodzakelijk zijn, worden in het schriftelijke oordeel de te nemen maatregelen en de termijn waarbinnen deze worden uitgevoerd vastgelegd. De termijn wordt per situatie vastgesteld en gemotiveerd. Uitkomsten van klachtenprocedures worden meegenomen in evaluaties, teamoverleggen en beleidsverbeteringen. Maatregelen kunnen bestaan uit een gesprek, coaching van medewerkers, aanpassing van werkwijzen, scholing, extra observaties of wijziging van interne afspraken. De klacht wordt afgesloten zodra de ouder/verzorger het schriftelijke oordeel heeft ontvangen en eventuele maatregelen zijn besproken.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende consequenties kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Met deze klachtenregeling wil Kids Paleis bijdragen aan een open communicatie, zorgvuldige klachtbehandeling en voortdurende verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de opvang.