

# Klachtenreglement

Koningskinderen wil dat klanten, ouders, zich bij ons zoveel mogelijk op hun gemak voelen en tevreden is. Wij staan voor een cultuur waarbinnen iedereen elkaar kan aanspreken op gedrag en op zaken die om verbetering vragen. Daarom is het belangrijk dat u als klant weet bij wie u terecht kunt als u vragen, opmerkingen, gevoelens van ongenoegen of klachten heeft. Uw klachten zien wij niet alleen als een uiting van ongenoegen, maar ook als een kans om van situaties te leren en de organisatie verder te verbeteren! Dit reglement voldoet aan de eisen die gesteld zijn vanuit de Wet Kinderopvang.

## Informele klachtenafhandeling

Het kan gebeuren dat u als ouder iets wilt opmerken over de manier waarop wij werken, of kritisch bent over een specifiek voorval dat zich op het kinderdagverblijf of bij de BSO heeft voorgedaan. Wij gaan dan graag met u in gesprek. Meestal wordt dan al snel veel duidelijk en zoeken wij samen naar een passende oplossing. U kunt hierover altijd in contact treden met de pedagogisch medewerker(s), de vestigingsmanager en/of iemand van kantoor. De contactgegevens vindt u op onze [website](#) of in het [huishoudelijk reglement](#).

## Formele klachtenafhandeling

Wij doen er alles aan om bij problemen tot een gezamenlijke oplossing te komen. Toch kan het voorkomen dat u er in het contact met onze medewerkers niet uitkomt. U kunt dan een formele klacht indienen, hiervoor is dit klachtenreglement bedoeld.

### *Hoe kunt u een klacht indienen?*

Als u heeft besloten om een schriftelijke klacht in te dienen, dan kunt u gebruik maken van ons klachtenformulier. Deze vindt u op onze website, of kunt u opvragen op uw vestiging. U kunt uw klacht vervolgens indienen bij onze kwaliteitsmanager Patricia Neefjes, zij is tevens de klachtenfunctionaris van Koningskinderen. Bij voorkeur doet u dat via het emailadres [p.neefjes@konings-kinderen.nl](mailto:p.neefjes@konings-kinderen.nl), of anders schriftelijk gericht aan het hoofdkantoor. Wij ontvangen uw klacht graag zo snel mogelijk en binnen een redelijk termijn, waarbij wij twee maanden als redelijk zien. Indien gewenst kunt u een kopie van de klacht naar de oudercommissie van de vestiging sturen. Zij zijn in het beginsel niet betrokken bij de klachtenafhandeling.

Zodra wij het klachtenformulier hebben ontvangen, gaan wij daarmee aan de slag conform onderstaande procedure. Wij zullen de klacht zorgvuldig onderzoeken. Deze procedure geldt voor al onze klanten, d.w.z. mensen die een dienst bij ons (willen) afnemen of hebben afgenomen, alsmede onze oudercommissies. Als de klacht om een vermoeden van kindermishandeling gaat, treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Als de klacht om een vermoeden van een gewelds- of zedendelict door een medewerker gaat, dan worden wij geacht conform de Meldplicht te werken. Onze klachtenprocedure wordt daarmee dan afgesloten. Indien u naderhand nog steeds een klacht heeft, kunt u uiteraard alsnog een klacht indienen.

Twijfelt u of het nodig is om een formele klacht in te dienen, of heeft u behoefte aan meer informatie over onze klachtenprocedure? Neem dan contact op met onze kwaliteitsmanager, zij is te bereiken op 035-6910300 of via het email adres [p.neefjes@konings-kinderen.nl](mailto:p.neefjes@konings-kinderen.nl).

### *Behandeling van de klacht*

1. Onze klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst daarvan. In deze bevestiging laat de klachtenfunctionaris weten door wie de klacht in behandeling wordt genomen.
2. Wij streven ernaar dat de persoon die uw klacht in behandeling neemt (vaak de vestigingsmanager), binnen drie werkdagen persoonlijk contact met u opneemt. Wij vinden het namelijk belangrijk om de situatie nog eens goed met elkaar door te nemen, zodat wij tot een juiste beoordeling kunnen komen en naar een passende oplossing kunnen zoeken.
3. Als het niet lukt om al direct tijdens dit gesprek tot een goede oplossing of uitkomst te komen, dan houden wij u op de hoogte van de voortgang van de verdere behandeling van de klacht. Tijdens het eerste contactmoment stemmen wij dit goed met u af.
4. Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht, wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht een gedraging van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld om mondeling of schriftelijk te reageren. Ook is het mogelijk dat wij hiervoor een gezamenlijk gesprek met de klant voorstellen.
6. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na het indienen van de klacht, ontvangt u van ons een schriftelijk onderbouwd oordeel m.b.t. uw klacht. Hierin staat ook welke eventuele verbetermaatregelen wij ondernemen. Als wij meer tijd nodig hebben om de

maatregelen uit te voeren, vermelden wij ook de concrete termijnen waarbinnen de maatregelen worden uitgevoerd.

#### *Interne kwaliteitsbewaking*

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie en de inhoudelijke behandeling van de klacht. Om de kwaliteit van de klachtafhandeling te bewaken, wordt de directie i.g.v. formele klachten altijd op de hoogte gesteld, zo nodig geraadpleegd en over de verdere afhandeling geïnformeerd. De klachtenfunctionaris stelt daarnaast wanneer er formele klachten zijn ingediend, jaarlijks een klachtenjaarverslag op. Deze wordt voorgelegd en/of besproken met de oudercommissie(s). Het klachtenjaarverslag wordt vervolgens vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar met de toezichthouder van de GGD gedeeld. Tevens wordt het klachtenjaarverslag vóór 1 juni via onze website en onze app onder de aandacht gebracht van de ouders. Het klachtenjaarverslag zal voldoen aan de eisen die zijn gesteld in de Wet Kinderopvang artikel 1.57b lid 4 en 5.

#### *Niet tevreden over de klachtafhandeling?*

Wij hopen natuurlijk dat wij samen tot een goede oplossing komen. Ondanks onze zorgvuldige klachtafhandeling, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij uw klacht hebben afgehandeld. U kunt uw klacht dan indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). Voor advies, informatie of bemiddeling kunt u terecht bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#). In uitzonderlijke situaties kunt u onze interne klachtenafhandeling overslaan en uw klacht direct bij de Geschillencommissie indienen. Het Klachtenloket Kinderopvang kan u precies vertellen aan welke voorwaarden uw klacht dan moet voldoen.