

## Klachtenregeling Kinderparadijs Jansen en Jansen

### Inleiding

Deze regeling beschrijft de wijze van het behandelen van klachten van ouders en oudercommissies van Kinderparadijs Jansen en Jansen. Kinderparadijs Jansen en Jansen neemt alle signalen van klanten serieus. We vinden het belangrijk om bij ongenoegen of ontevredenheid van ouders en oudercommissies in goed overleg te komen tot een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Wij zullen te allen tijde de weg van de dialoog zoeken om problemen tijdig op te lossen, genoegdoening te geven of de relatie te herstellen.

De route is dan ook dat ouders/oudercommissies hun signalen eerst bespreken met direct betrokkene (n); de pedagogisch medewerker en/of leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigend antwoord dan kan een gesprek op directieniveau plaats vinden. Is het probleem dan onverhoopt nog niet afdoende opgelost, dan kan de ouder of oudercommissie een klacht indienen bij Kinderparadijs Jansen en Jansen. Mocht de interne klachtbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de weg vrij om, via het klachtenloket Kinderopvang, de klacht te melden bij de externe Geschillencommissie.

In onderstaande procedure worden de stappen nader toegelicht.

### Definities

Organisatie  
Medewerker

Kinderparadijs Jansen en Jansen  
een persoon die in dienst van  
Kinderparadijs Jansen en Jansen is,  
Of op inleenbasis voor Kinderparadijs  
Jansen en Jansen werkzaam is.

Klachtencoördinator

De medewerker waar klachten  
binnenkomen, die de procedure  
bewaakt en klachten afhandelt uit  
hoofde van de directeur.

Leidinggevende

Diegene die leiding geeft aan de locatie  
waar het kind is geplaatst/ de  
oudercommissie is ingesteld.

Ouder

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt,  
gebruik wenst te maken of gebruik heeft  
gemaakt van de diensten van de



Jansens  
Huis



Jansens  
Vlinder



Jansens  
Park



Jansens  
Sidonia



Jansens  
Apen kooi

# Jansen & Jansen

Oudercommissie	organisatie, voor de opvang van zijn/haar kinderen. Het kan hier ook gaan om een verzorger met de wettelijke voogdij over het kind.
Klager	Een oudercommissie van een Kinderparadijs Jansen en Jansen locatie.
Klacht	De ouder/verzorger of oudercommissie die een klacht indient.
Klachtenloket Kinderopvang	Schriftelijke uiting van ongenoegen, ingediend uitsluitend via een het speciaal daarvoor bestemde formulier op de website van Kinderparadijs Jansen en Jansen.
Geschillencommissie	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Schriftelijk	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
	Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.



Jansens  
Huis



Jansens  
Vlinder



Jansens  
Park



Jansens  
Sidonia



Jansens  
Apen kooi

# Jansen & Jansen

## Interne Procedure

### Niet tevreden? In Gesprek!

Als een ouder zijn/haar ongenoegen wil uiten over bijvoorbeeld gedragingen door een medewerker jegens ouder of kind, of ten aanzien van de overeenkomst tussen Kinderparadijs Jansen en Jansen en de ouder, dan gaan we er van uit dat de ouder dit zo spoedig mogelijk bespreekbaar maakt. Ook van een oudercommissie met ongenoegen verwachten wij dat deze dit bespreekt met de leidinggevende.

Afhankelijk van het onderwerp zal het aanspreekpunt voor ouders in beginsel meestal de medewerker op de groep zijn. In de meeste situaties kan een enkel gesprek voldoende zijn om goede afspraken te maken en het ongenoegen op te heffen.

Mocht dit gesprek niet leiden tot een oplossing of kan de medewerker op de groep geen invloed uitoefenen op het onderwerp waarover ongenoegen bestaat, dan wordt de ontevredenheid besproken met de leidinggevende. Soms kan het nodig zijn een tweede gesprek te voeren; de leidinggevende zal altijd tijd maken voor dit gesprek omdat we het belangrijk vinden dat de ouder of oudercommissie niet lang met gevoelens van ongenoegen blijft rondlopen.

Leidt het gesprek met de leidinggevende toch niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een gesprek op directieniveau worden gepland. Van dit gesprek zal een verslag worden gemaakt, waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd. Beide partijen ontvangen een afdruk van dit verslag.

### Er niet uitgekomen? Klacht indienen via de website.

Als ondanks bovengenoemde gesprekken de ouder/oudercommissie niet tevreden is of het probleem in de ogen van de ouder/oudercommissie onvoldoende is opgelost, dan kan hij/zij via de website van Kinderparadijs Jansen en Jansen een klacht indienen. Op de website staat een link naar het klachtenformulier. Het ingevulde formulier dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingezonden te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. Op het formulier vult de klant zijn/haar contactgegevens in, de locatie en een omschrijving van de klacht. De datum van indiening van de klacht door de klager is de formele startdatum van de vervolprocedure. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee



Jansens  
Huis



Jansens  
Vlinder



Jansens  
Park



Jansens  
Sidonia



Jansens  
Apen kooi

# Jansen & Jansen

Afgesloten.

## **Als de klacht is ingediend: vervolg en afhandeling.**

De klachten coördinator van Kinderparadijs Jansen en Jansen bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/oudercommissie en draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachten coördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Nadat de klacht is ontvangen wordt een zorgvuldig en gedegen intern onderzoek ingesteld. Indien nodig neemt de klachten coördinator contact op met de klager voor een nadere toelichting.

De klachten coördinator zal vervolgens de verantwoordelijke(n) binnen Kinderparadijs Jansen en Jansen om een inhoudelijke reactie vragen en eventueel andere betrokkenen of belanghebbenden in dit onderzoek betrekken. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klachten coördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld, gerekend vanaf de datum van indiening van de schriftelijke klacht (zie boven). De klager ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel naar aanleiding van de klacht, welke eventuele maatregelen worden genomen en de termijn waarbinnen dat vervolgens gebeurt. Er wordt altijd even gecheckt of de klant tevreden is met de afhandeling van de klacht.



Jansens  
Huis



Jansens  
Vlinder



Jansens  
Park



Jansens  
Sidonia



Jansens  
Apen kooi

## Externe Klachten Procedure

### Klachtenloket

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst dan wendt de klager zich tot zogeheten Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Het Klachtenloket zal trachten – via advies, bemiddeling of mediation – samen met de ouder (commissie) en Kinderparadijs Jansen en Jansen te komen tot een oplossing. Het Klachtenloket Kinderopvang is bereikbaar via de contactgegevens van De Geschillencommissie (zie onder) en op telefoonnummer: 070\_3105371

### Geschillencommissie

Wanneer de ouder/oudercommissie de interne klachtenprocedure heeft doorlopen en bemiddeling door het Klachtenloket eveneens niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid dan is er sprake van een geschil dat dient te worden beslecht.

In alle gevallen geldt dat een ouder/oudercommissie zich pas tot de Geschillencommissie wendt als de interne klachtencommissie is doorlopen. De klager kan zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- Van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderparadijs Jansen en Jansen indient;
- De klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

Oudercommissies kunnen een geschil over het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toets in deze gevallen alleen of Kinderparadijs Jansen en Jansen in redelijkheid heeft gehandeld.

De klager ontvangt van de Geschillencommissie een vragenformulier om de klacht kenbaar te maken.

De Geschillencommissie neemt in beginsel alle geschillen in behandeling met uitzondering van:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
- Geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.



Jansens  
Huis



Jansens  
Vlinder



Jansens  
Park



Jansens  
Sidonia



Jansens  
Apen kooi

# Jansen & Jansen

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070-3105310 (ma t/m vr 9.00-17.00)

Informatie over De Geschillencommissie (procedure en reglement) is terug te vinden op de website:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

De klacht dient binnen 12 maanden nadat de klacht bij Kinderparadijs Jansen en Jansen is ingediend bij de Geschillencommissie te worden ingediend.

Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Kinderparadijs Jansen en Jansen aan deze keuze gebonden. Kinderparadijs Jansen en Jansen kan eveneens een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Daarvoor moet Kinderparadijs Jansen en Jansen de ouder/oudercommissie schriftelijk vragen om zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. Kinderparadijs Jansen en Jansen acht zich na het verstrijken van deze termijn vrij om het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

### **Klachtenrapportage**

Elk jaar wordt een rapportage gemaakt van alle interne en externe klachten over het voorgaande kalenderjaar. Voor 1 juni stuurt Kinderparadijs Jansen en Jansen deze rapportage naar de toezichthouder. De rapportage is inzichtelijk voor ouder.



Jansens  
Huis



Jansens  
Vlinder



Jansens  
Park

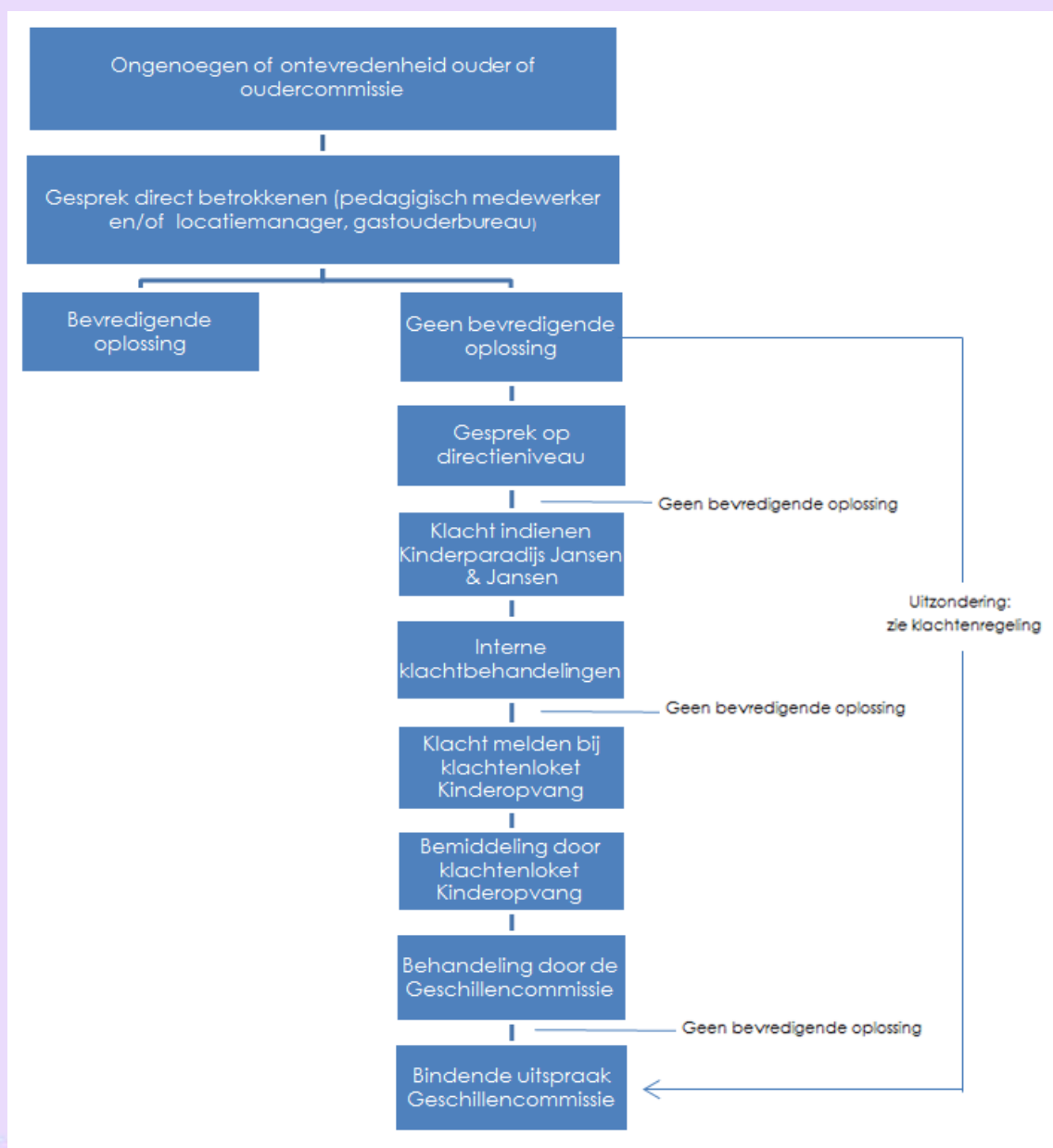


Jansens  
Sidonia



Jansens  
Apen kooi

## Schematisch weergave interne en externe Klachtenregeling Kinderparadijs Jansen en Jansen 1 januari 2016



Jansens  
Huis



Jansens  
Vlinder



Jansens  
Park



Jansens  
Sidonia



Jansens  
Apen kooi