

## Klachtenregeling Kid's Garden

In het kader van de wet kinderopvang is er een interne klachtenregeling opgesteld voor kinderopvang Kid's Garden.

Ondanks de goede zorgen en de hoge kwaliteit die Kid's Garden nastreeft kan er in de samenwerking tussen ouders, kinderen en pedagogisch medewerkers een klacht ontstaan. Kid's Garden neemt deze serieus en ziet deze als een moment om van te leren, te groeien en de kwaliteit van de kinderopvang nog verder te verhogen.

Kid's Garden onderscheidt twee soorten officiële klachtenregelingen:

**Interne klachtenregeling:** Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkenen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan er een officiële klacht worden ingediend. Deze dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden bij de leidinggevende. De leidinggevende zal de klacht in behandeling nemen. 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 betrokkenen en eventueel de oudercommissie bij de klachtenprocedure betrekken. Binnen maximaal 6 weken na het indienen van de klacht zal een schriftelijk en gemotiveerd oordeel, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd, verstuurd worden naar de ouders. Voor meer informatie over de interne klachtenregeling kunt u kijken naar de interne klachtenregeling die op locatie inzichtelijk is.

**Externe klachtenregeling:** Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij de geschillencommissie, gevestigd in Den Haag, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Het is van belang het geschil rechtstreeks bij de Geschillencommissie te melden wanneer:

- 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.

Als uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer 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.