

**Een klacht is voor
ons een kans**



Altijd opvang. Altijd in de buurt.

Wij vinden het belangrijk goed te luisteren naar klachten van ouders. In de meeste gevallen kunnen we de klachten in overleg met direct betrokkenen oplossen. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is er een klachtenregeling.

Een klacht is een kans voor ons

KION kent een interne en een externe klachtenregeling.

De interne klachtenregeling is een aanvulling op de wettelijke regelingen. Het uitgangspunt van de interne regeling is dat we problemen daar willen oplossen waar ze zijn ontstaan.

De behoefte aan een interne regeling komt voort uit onze visie: wij willen het beste voor kinderen en zien jullie, de ouders, als partners in dat streven. Als je niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Jouw klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar dat mogelijk is. Als organisatie vragen wij je in de eerste plaats de interne klachtenregeling te volgen om zo direct en zo snel mogelijk de klacht te kunnen verhelpen.

Voor de externe procedure zijn we aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Wanneer een klacht indienen?

Als je niet tevreden bent over de dienstverlening kun je daarover een klacht indienen. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een medewerker, de algemene behandeling van jou of je kind, discriminatie, maar ook het algemene beleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve afhandeling van plaatsingen of facturen. Onder 'medewerker' verstaan we iedereen die bij ons werkzaam is: pedagogisch medewerkers, leidinggevenden, medewerkers van het Servicebureau, gastouders, vrijwilligers en stagiaires.

Wat houdt de klachtenregeling in?

De interne klachtenregeling kent een aantal fasen.

FASE 1 Ontevredenheid over de behandeling van jou of je kind maak je direct kenbaar bij de betreffende medewerker en/of bij de direct leidinggevende van deze

medewerker. Samen probeer je het probleem op te lossen.

FASE 2 Als je in overleg met de medewerker en/of de leidinggevende niet tot een oplossing van het probleem komt, leg je de klacht schriftelijk voor aan de interne klachtencommissie. Per e-mail: klachtenregeling@kion.nl of via www.kion.nl/wenscompliment-klacht. Je ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging. Tijdens ons zorgvuldige onderzoek van maximaal vier weken houden we je zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Daarna geven we schriftelijk een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarbinnen eventuele maatregelen genomen zullen zijn.

FASE 3 Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kun je, alvorens naar de Geschillencommissie te gaan, terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl voor onafhankelijk advies en informatie.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Je kunt in twee situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

1. als KION niet binnen zes weken heeft gereageerd op je klacht;
2. als je binnen zes weken met KION geen overeenstemming hebt bereikt over de afhandeling van je klacht.

In uitzonderlijke gevallen mag je ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dat is van toepassing als in redelijkheid

niet van je kan worden verlangd dat je, gelet op de omstandigheden, een klacht indient bij KION zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer je bang bent dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Mocht je de Geschillencommissie willen benaderen, dan kun je je klacht sturen naar:

Geschillencommissie Kinderopvang
en Peuterspeelzalen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Meer informatie over de Geschillencommissie vind je in de algemene voorwaarden (artikel 19 en artikel 20) en op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl.

Hoe zit het met de privacy?

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van je klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.





Postbus 66
6500 AB Nijmegen

T 024 360 20 58
www.kion.nl



Tekst Marketing & Communicatie
Fotografie de verBeelding, Nijmegen
Vormgeving OptimaForma, Nijmegen
Druk Weemen, Haps

Februari 2017