**Klachten regeling Time for Kids**

**Inleiding:**

Organisatie Time for Kids B.V. heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld en is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Middels het intake gesprek dat met ouders wordt gehouden voor de start van de opvang van hun kind en via onze website zijn ouders bekend met onze klachtenregeling. Zowel de interne regeling als de klachtenprocedure van de onafhankelijke Geschillen Commissie Kinderopvang. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de houder van Time for Kids. Zij is te bereiken per e-mail: timeforkids.roosendaal@hotmail.com. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u als laatste toegevoegd aan dit reglement.

***1.* Definities**

Organisatie: Time for Kids B.V.

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij Time for Kids B.V.

De directie: De eigenaresse van de locatie waar het kind is geplaatst.

Ouder: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).

Klager: De ouder die een klacht indient Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtenloket Kinderopvang:

Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

**2. Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Er wordt dan bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en haaltijd van de opvang). Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directie Bianca Slof). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

**3. Indienen klacht**

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (met eventueel het klachtenformulier indien de organisatie deze gebruikt, link naar formulier). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

**4. Behandeling klacht**

4.1 De directie van Time for Kids draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 De directie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de houder de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

**5. Externe klachtafhandeling**

5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Kindercentrum Time for Kids is vanaf 1 januari 2016 aangesloten bij deze geschillencommissie. De geschillencommissie heeft als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling. Ouders zijn van dit loket op de hoogte en kunnen via de website [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) gebruik maken van dit loket alvorens evt. een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de directie indient.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

***Samengevat zijn onderstaande regels van toepassing bij het indienen van een klacht door een ouder of oudercommissie bij de Geschillencommissie:***

- De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen. Mits dit redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder gegeven omstandigheden een klacht bij de ondernemer indient.

- Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang aanhangig worden gemaakt.

- De ondernemer jegens de ouder/oudercommissie die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden is om mee te werken aan de behandeling van het geschil.

 - Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van deze termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

 - Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

 - De ondernemer verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij de ondernemer besluit het bindend advies binnen één maand na de verzenddatum ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.

**Contact met de Geschillen Commissie Kinderopvang**

**Postbus 90600**

**2509LP Den Haag**

**Tel: 070-3105310**

www.degeschillencommissie.nl