

Interne Klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 Organisatie of kinderopvangorganisatie: een aangesloten rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m 4 jaar in de vorm van een kinderdagverblijf.
- 1.2 Bestuur: de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de betreffende organisatie.
- 1.3 Leidinggevende/management: de persoon/personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft/geven aan de organisatie. (coördinator of directeur)
- 1.4 (Groeps)leidster (v/m): persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.
- 1.5 Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan betreffende kinderopvangorganisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van genoemde organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.6 Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen een organisatie, van hoog naar laag: bestuur, management en groepsleiding.
- 1.7 Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De geschillencommissie kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.
- 1.8 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.
- 1.9 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.
- 1.10 Klacht: schriftelijke of mondelingen uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de kinderopvangorganisatie of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de kinderopvang betreffen.

Artikel 2 Indienen van de klacht

- 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - de klant, d.w.z. ouders of verzorgers van een kind geplaatst op de opvang
 - zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger
 - zijn of haar nabestaanden
 - natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 2.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is de hoogst leidinggevende/het bestuur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.4 De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van de organisatie.

Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub paragrafen.

- 2.4.a Bij groepsleidsters in te dienen klachten betreffen:
 - het functioneren van de leidster en/of kinderen
 - de huisregels en tijden
 - accommodatie en spelmaterialen
 - hygiëne en voeding
- 2.4.b Bij het management in te dienen klachten betreffen:
 - procedures binnen een groep
 - financiële zaken
 - het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevend)
 - aanname en plaatsingsbeleid
 - algemeen beleid
- 2.4.c Bij het bestuur kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één of beide lagere geledingen.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen de organisatie. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.
- 3.2 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.
- 3.3 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee 3x2 weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 6 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.
- 3.4 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
- 3.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

- 3.6 Als de klager en organisatie er onderling niet uitkomt, kan een geschil vanaf 1-1-2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klager kan een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De Klager en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft

In uitzondering op het bovenstaande mogen klagers meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van de klager(s) kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie.

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

- 5.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.
- 5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 5.3 De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 6 Inzagerecht

Klager en indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7 Beslissing organisatie

De organisatie stelt klager binnen 2 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De organisatie deelt klager mede of en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 8 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de organisatie. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de cliëntenvertegenwoordiging. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van 3x2 weken en het maximum aantal van 3 geledingen voor de klachtbehandeling.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 1-1-2016