

## Reglement Interne Klachtenprocedure Kinderopvang Wijzer in Opvang

---

### 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 einde basisschoolleeftijd in de vorm van kinderdagopvang of buitenschoolse opvang (BSO).

**1.2** Bestuurder: de (verzameling van) 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 de bestuurder leiding geeft/geven aan de organisatie: leidinggevende op een locatie, coördinator of directeur.

**1.4** Pedagogisch medewerker (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: bestuurder, management en groepsleiding.

**1.7** De Geschillencommissie Kinderopvang, hierna te noemen De Geschillencommissie, is een landelijke commissie voor kinderopvang. Zij werkt voor aangesloten organisaties voor Kinderdagopvang en Buitenschoolse opvang. 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;
- een zakelijk persoon (bedrijf of organisatie) die in het kader van bedrijfsgerichte kinderopvang 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 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 een klacht**

**2.1** Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant, d.w.z. ouders of verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar;
- 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/de bestuurder 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 geschikste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

**2.4a** Bij de groepsleiding in te dienen klachten betreffen:

- het functioneren van de pedagogisch medewerker en/of kinderen;
- de huisregels en tijden;
- accommodatie en spelmaterialen;
- hygiëne en voeding.

**2.4b** Bij het management in te dienen klachten betreffen:

- procedures binnen een groep;
- financiële zaken;
- het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevenden);
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

**2.4c** Bij de bestuurder kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één of beide lagere geleidingen.

**2.5d** Bij De Geschillencommissie indien:

- indien de organisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd
- indien klager en organisatie het niet binnen zes weken eens geworden zijn
- de organisatie geen adequate klachten regeling heeft
- als in redelijkheid niet van de klager mag worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie

## **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 medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt, tevens attendeert de medewerker de klager erop dat dit direct aansluitend bij de hogere geleding moet worden ingediend, gezien de maximale termijn van 6 weken (mogelijkheid van 3 geledingen) waarin de klacht in de organisatie moet zijn afgehandeld .

**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** De klager kan zijn of haar klacht voorleggen aan De Geschillencommissie. De organisatie attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij De Geschillencommissie in te dienen, en stelt hem of haar een reglement ter beschikking.

De organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

#### **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 betrokkene(n), 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, beklaagde 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 de 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 de bestuurder van de organisatie. De bestuurder heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige cliëntenvertegenwoordiging. 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 januari 2016.

Het reglement is door de bestuurder vast gesteld na instemming van de Centrale Oudercommissie op 10 maart 2016 en is vanaf deze datum definitief.

*De naam van de geschillencommissie is in dit document aangepast van Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen naar Geschillencommissie Kinderopvang, ingaande 1 januari 2018.*