



Klachtenregeling

Wijzer in Opvang



Colofon

Burgemeester van Lierplein 77

3134 ZB Vlaardingen

T 010 59 10 581

E info@wijzer.nu

W www.wijzer.nu

Overleg directeurenberaad	22 juni 2021
Overleg medezeggenschap WIOP - COC	19 mei 2021
Overleg medezeggenschap WIOP - OR	3 juni 2021
Definitieve vaststelling CvB	22 juni 2021

Versie 0.1 | 1 mei 2021

Deze versie verloopt op 1 mei 2025



Inhoud

Inleiding	4
Doelstelling	4
Behandeling van klachten	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	5
1.1 Begrippen	5
Artikel 2 Behandeling van de klachten	6
Artikel 3: Slotbepalingen	8
Bijlage: Contactgegevens	9
Bevoegd gezag	9
De Geschillencommissie Kinderopvang	9
Bijlage: Aanvullingen personeel	10
Externe Vertrouwenspersoon	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Meldplicht	10
Integriteitscode	10
Klokkenluideregeling	10



Inleiding

Doelstelling

Het klachtrecht heeft een belangrijke functie met betrekking tot de kwaliteit van de opvang. Door ingediende klachten ontvangen bestuur en de opvanglocatie signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het aanbod, het pedagogisch klimaat en de goede gang van zaken op de locatie. Met de klachtenregeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend.

Ouders en medewerkers (en anderen die deel uitmaken van de opvanglocatie) kunnen een klacht indienen over gedragingen of beslissingen of het nalaten daarvan van medewerkers, directie of bestuur.

Behandeling van klachten

Het is de bedoeling dat klachten over de gang van zaken op een opvanglocatie, tussen kinderen, ouders, personeel en alle overige betrokken personen, in eerste instantie op locatieniveau worden opgelost. De meeste klachten worden overigens op die manier naar tevredenheid afgehandeld. Als u er op de opvanglocatie met de pedagogisch medewerker en directeur niet uitkomt en de klacht naar uw mening niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan het bestuur.

De externe vertrouwenspersoon kan ten alle tijden bemiddelen bij een conflict en/of andere mogelijkheden met u doornemen.

Mocht dit ook niet naar wens zijn of is de klacht tegen het bevoegd gezag gericht, kunt u de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie voorleggen.

Anders gezegd, de klachtenregeling is alleen van toepassing als men met een klacht niet (meer) op de opvanglocatie terecht kan.



Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. *Wijzer* (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 een kinderdagverblijf (KDV), peuteropvang (PO) of buitenschoolse opvang (BSO).
- B. *Bestuur*: De (verzameling) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk (is) zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de betreffende organisatie.
- C. *Leidinggevende/management* : De persoon/personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft/geven aan de organisatie: (assistent) locatiemanager, coördinator, hoofd stafafdeling, directeur/bestuurder of adjunct directeur.
- D. *Pedagogisch Medewerker (v/m)* : Persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.
- E. *Medewerker* : Een iedere persoon werkzaam bij Wijzer, zowel in dienst van deze organisatie als op andere wijze daaraan verbonden, inclusief personen die onder verantwoordelijkheid van Wijzer diensten verlenen. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- F. *Geledingen* : De lagen binnen een organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen een organisatie, van hoog naar laag: bestuur, management en pedagogisch medewerkers.
- G. *Klant* : Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken, of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Wijzer voor de opvang van zijn of haar kinderen. Of 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 Wijzer.
- H. *Klager* : Een persoon of groep van personen behorende tot de klanten van Wijzer die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de genoemde organisatie.
- I. *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/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.
- J. *Klachtenloket* : Kinderopvang Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
- K. *Geschillencommissie* : Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.



Artikel 2 Behandeling van de klachten

2.1 Het indienen van een klacht

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. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
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.
4. De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleiding van de organisatie. Aanbevelingen voor de geschiktste geleiding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub paragrafen.
 - A. 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.
 - B. 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.
 - C. Bij de bestuurder kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één of beide lagere geleidingen.
 - D. 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 klachtenregeling heeft
 - als in redelijkheid niet van de klager mag worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie

2.2 Behandeling van een klacht

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 geleiding binnen de organisatie. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleiding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.
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. 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 geleiding, 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 geleiding moet worden ingediend, gezien de maximale termijn van 6 weken (mogelijkheid van 3 geleidingen) waarin de klacht in de organisatie moet zijn afgehandeld.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleiding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleiding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleiding 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.

6. 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.
7. 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.
8. De organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.
9. Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

2.3 Bijstand

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

2.4 Het inwinnen van inlichtingen

10. 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.
11. Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie.
12. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
13. 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.

2.5 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.

2.6 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 3: Slotbepalingen

3.1 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.

3.2 Bekendmaking klachtenregeling

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

3.3 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de bestuurder van de organisatie. De bestuurder heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige Centrale Oudercommissie. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de Centrale Oudercommissie. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van 3x2 weken en het maximum aantal van 3 geledingen voor de klachtbehandeling.

3.4 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 1 juni 2021.

Het reglement is door de bestuurder vastgesteld na instemming van de Centrale Oudercommissie op 1 juni 2021 en is vanaf deze datum definitief.



Bijlage: Contactgegevens

Bevoegd gezag

College van Bestuur Wijzer in Opvang en Onderwijs
Burgemeester van Lierplein 77
3134ZB Vlaardingen
info@wijzer.nu

Externe Vertrouwenspersoon

Medewerkers en ouders kunnen zich in elke fase laten adviseren door de externe vertrouwenspersoon.

Mw. A. Groen -Vendrig
CED – Groep
010-4071993
evp@cedgroep.nl

De Geschillencommissie Kinderopvang

Het Klachtenloket Kinderopvang
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
070 310 53 10
www.klachtenloket-kinderopvang.nl

De Geschillencommissie
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
070 310 53 10
www.degeschillencommissie.nl

Let op: hier zijn kosten aan verbonden



Bijlage: Aanvullingen personeel

Meldplicht

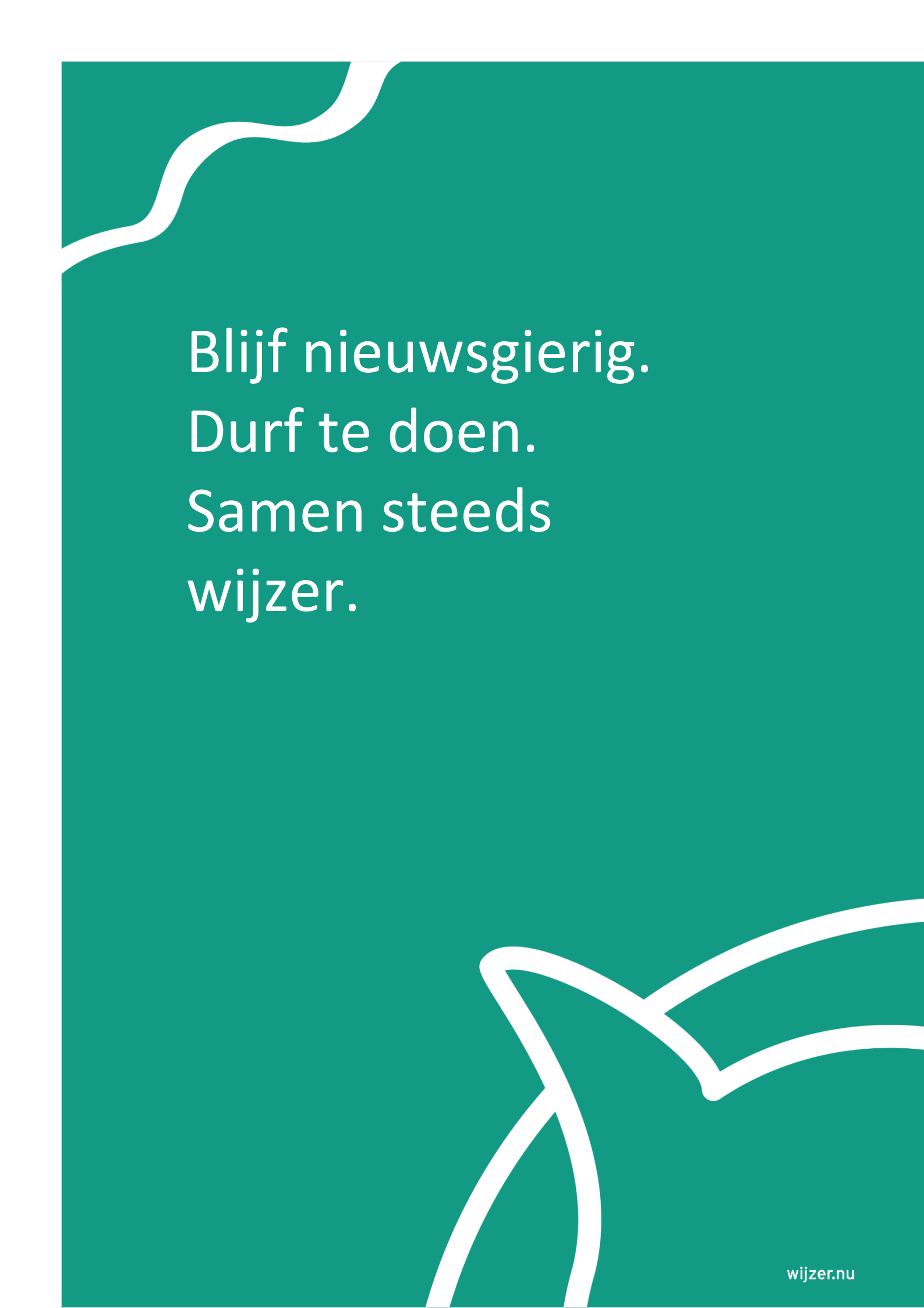
Iedere medewerker heeft meldplicht wanneer hij het vermoeden of de wetenschap heeft dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens kinderen. Momenteel wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie en radicalisering. De medewerker moet dit direct melden aan de directeur, die verantwoordelijk is voor het vervolg van de procedure.

Integriteitscode

Binnen Wijzer is de integriteitscode van kracht.

Klokkenluidersregeling

Medewerkers kunnen, in het uiterste geval, ook gebruik maken van de klokkenluidersregeling.



Blijf nieuwsgierig.
Durf te doen.
Samen steeds
wijzer.