

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Het bestuur

De (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijke zijn voor de uitvoering van de kinderopvang binnen de organisatie.

1.2 Directeur

De persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft aan de organisatie.

1.3 Direct leidinggevende

De persoon die in opdracht van het bestuur en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan een kinderdagverblijf, peuterspeelgroep of buitenschoolse opvang.

1.4 Pedagogisch medewerker

Pedagogisch medewerker:

De persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van een groep kinderen.

1.5 Bemiddelingsmedewerker

De persoon die vanuit het gastouderbureau bemiddelt tussen gastouder en vraagouder.

1.6 Medewerker

Ieder persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden is en diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Kinderopvang SKR. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Kinderopvang SKR als aangeklaagde partij beschouwd en niet de individuele medewerker.

1.7 Geledingen

De lagen binnen Kinderopvang SKR waar de klacht kan worden ingediend. Er worden drie geledingen onderkend binnen de organisatie, van hoog naar laag:

- bestuur/directeur;
- direct leidinggevende;
- pedagogisch medewerker/bemiddelingsmedewerker.

1.8 Geschillencommissie.

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang voor dagopvang (kinderen 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (4-12 jaar) in kinderdagverblijven, gastouderbureaus, peuterspeelgroepen en gastouderbureaus.

Kinderopvang SKR is aangesloten bij de geschillencommissie.

Norm	Auteur	Goedkeuring	Datum	Versie	Datum herzien	pagina
4.14	MT	MT/OR	Augustus 2016	8	Wijziging wet	1 van 7

1.9 Klant

- een natuurlijk persoon, vanaf 6 jaar, die gebruik maakt of wenst te maken, of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang SKR;
- bij het GOB wordt zowel de vraagouder als de gastouder beschouwd als klant.

1.10 Klager

Een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Kinderopvang SKR, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

1.11 Klacht

Schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening of een medewerker van Kinderopvang SKR. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen -of het nalaten daarvan-, van de aangeklaagde in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2 Indienen van een klacht

2.1 De ouder dient de klacht schriftelijk in bij de houder

2.2 Het recht tot indienen komt toe aan:

- de klant;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

2.3 De klager is altijd gerechtigd de klacht in te trekken.

2.4 Bij intrekking van de klacht door de klager is het bestuur/directeur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

2.5 De klager is gerechtigd de klacht in te dienen bij elke door hem/haar gewenste geleding van de organisatie. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub-paragrafen:

a. Bij de pedagogisch medewerker/bemiddelingsmedewerker/overige medewerker:

- het functioneren van de pedagogisch medewerker/bemiddelingsmedewerker/overige medewerker;
- de openingstijden/bereikbaarheid;
- de huisregels;
- spelmateriaal;
- voeding en hygiëne.

b. Bij de locatiemanager of de directeur:

- het functioneren van medewerkers, waaronder ook de locatiemanager;
- procedures binnen de groep/gastouderbureau;
- financiële zaken;
- accommodatie;
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

Norm	Auteur	Goedkeuring	Datum	Versie	Datum herzien	pagina
4.14	MT	MT/OR	Augustus 2016	8	Wijziging wet	2 van 7

- c. Bij het bestuur:
Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een van de lagere geledingen.
- 2.6 De klager heeft conform de Wet kinderopvang 1.57c, lid 1 het recht de klacht, nadat deze met de houder (behalve in bijzondere omstandigheden) is besproken voor te leggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie verricht haar werkzaamheden op basis van een reglement dat ten minste waarborgt dat aan de geschillencommissie een geschil kan worden voorgelegd door een ouder:
 - a. die na de indiening van een klacht bij de houder van een kindercentrum of een gastouderbureau niet tijdig een oordeel heeft ontvangen;
 - b. die een klacht in tweede aanleg willen laten beoordelen;
 - c. voor wie behandeling van een klacht overeenkomstig een schriftelijke regeling als bedoeld in artikel 1.57b, eerste lid, niet gewaarborgd is door het ontbreken van die regeling of doordat de regeling niet aan artikel 157b, tweede lid, voldoet;
 - d. van wie in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau indient.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. locatiemanager of directeur.
- 3.2 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 de geledingen bedraagt daarmee vier weken. Kinderopvang SKR draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Klager draagt er zorg voor om de klacht zo snel mogelijk in te dienen. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.
- 3.3 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker en de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een standpunt tot te lichten.
- 3.4 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker en 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 erom verzoekt. Indien tot een 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.
- 3.5 Wanneer de klacht, niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid voor de klager, wordt deze geattendeerd op de mogelijkheid de klacht bij het geschillencommissie in te dienen en stelt degene een klachtformulier en reglement ter beschikking. Voor klachten ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

Norm	Auteur	Goedkeuring	Datum	Versie	Datum herzien	pagina
4.14	MT	MT/OR	Augustus 2016	8	Wijziging wet	3 van 7

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 Kinderopvang SKR kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is 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 Kinderopvang SKR 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 van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig 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 één 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 Kinderopvang SKR

Kinderopvang SKR stelt de klager binnen 2 weken schriftelijk na indiening van de klacht, maar maximaal na vier weken in geval van achtereenvolgens indienen van de klacht bij alle geledingen, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Kinderopvang SKR deelt de klager mede of en van zo ja, welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht. In het oordeel wordt een concreet termijn gesteld waarbinnen de maatregelen naar aanleiding van de klachten zullen zijn gerealiseerd.

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 vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Norm	Auteur	Goedkeuring	Datum	Versie	Datum herzien	pagina
4.14	MT	MT/OR	Augustus 2016	8	Wijziging wet	4 van 7

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

Kinderopvang SKR brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten. De regeling wordt bij de intake verstrekt en is op de website te downloaden.

Artikel 10 Vaststellen en wijziging reglement

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van Kinderopvang SKR. Het bestuur heeft hiervoor instemming gekregen van alle medewerkers. Wijziging kan plaatsvinden in overleg met alle medewerkers. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijnen van 6 weken en het maximum van de geledingen.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Het reglement is in werking getreden op 15 september 1996.

Norm	Auteur	Goedkeuring	Datum	Versie	Datum herzien	pagina
4.14	MT	MT/OR	Augustus 2016	8	Wijziging wet	5 van 7

REGLEMENT INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Werkinstructie:

Dit klachtenformulier dient door voor iedere klacht door medewerker/bestuurslid ingevuld te worden. Bij een formele klacht wordt het door de ouder ondertekend en ontvangt deze een kopie.

Deze klacht is een: (aankruisen wat van toepassing is)

- **Formele klacht**
- **Informele klacht c.q. opmerking**

Betreft KDV / PSG/ BSO / GOB/ CB

Gegevens van de klager:

Naam: mw. / dhr.....
 Straat en huisnummer:
 Postcode en woonplaats:
 Telefoon thuis: tel werk:

Gegevens van de medewerker/bestuurslid die de klacht in ontvangst heeft genomen:

Naam:.....
Functie:.....

De klacht is mondeling / schriftelijk ontvangen op

Geef een omschrijving van de klacht:

[illegible]

Norm	Auteur	Goedkeuring	Datum	Versie	Datum herzien	pagina
4.14	MT	MT/OR	Mei 2016	6	Wijziging wet	1 van 2

Procedure m.b.t. de eerdergenoemde klacht

Wie zijn er op de hoogte gesteld van de binnengekomen klacht:

- Locatiemanager ja / nee datum:
zo nee, waarom niet?
- Collegae (besproken in een overleg) ja / nee datum:
zo nee, waarom niet?
- Directie ja / nee datum:
zo nee, waarom niet?
- Bestuur ja / nee datum:
zo nee, waarom niet?
- Geschillencommissie ja / nee / weet niet datum:

Welke stappen zijn ondernomen om tot een oplossing te komen?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wat zijn de verdere afspraken?

.....
.....
.....
.....

Plaats:

Datum:

Handtekening medewerkster:

Handtekening ouders:

Norm	Auteur	Goedkeuring	Datum	Versie	Datum herzien	pagina
4.14	MT	MT/OR	Mei 2016	6	Wijziging wet	2 van 2