

Reglement Interne Klachtenprocedure van Holland Kinderopvang

Dit reglement is gebaseerd op het modelreglement interne klachtenprocedure van de Zuid-hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang, het ZcKK, waarbij Holland Kinderopvang was aangesloten. Inmiddels is dit landelijk de Geschillencommissie geworden.

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 Holland Kinderopvang, hierna te noemen organisatie: een aangesloten rechtspersoon 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 kinderdagverblijf (KDV) of buitenschoolse opvang (BSO).
- 1.2 Directie: de persoon die eindverantwoordelijk is 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 directie leiding geeft/geven aan de organisatie: operationeel leidinggevende, assistent leidinggevend(en) of directeur.
- 1.4 Pedagogisch medewerk(st)er: 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: directie, management en pedagogisch medewerk(st)ers.
- 1.7 De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, hierna te noemen de Geschillencommissie, is een landelijke klachtencommissie voor kinderopvang en peuterspeelzalen. De Geschillen kan worden ingeschakeld door klanten (ouders/oudercommissie). Iedere houder kinderopvang dient een registratieovereenkomst te hebben met de Geschillencommissie.
- 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 mondelinge 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 8 jaar;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.



Op je eigen manier groot worden

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/directie 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 en/of bij de Geschillencommissie. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub paragrafen.

2.4a Bij de pedagogisch medewerk(st)er in te dienen klachten betreffende:

- het functioneren van de pedagogisch medewerk(st)er en/of kinderen;
- accommodatie en spelmaterialen;
- hygiëne en voeding.

2.4b Bij het management in te dienen klachten betreffen:

- de huisregels en tijden;
- procedures binnen een groep;
- het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevend);
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

2.4c Bij de directie kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één of beide lagere geledingen of over financiële zaken.

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 en klager.

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 beklaagde 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 beklaagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.



3.7 De klager kan te allen tijde 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 klachtformulier en 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, 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 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 met daarbij een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.



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 directie van de organisatie. De directie heeft hiervoor



instemming verkregen van de aanwezige oudercommissies. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de oudercommissievertegenwoordiging. 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 uiterlijk op 1 januari 2016.



Op je eigen manier groot worden **Holland**
kinderopvang