

## **INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

1.1. Organisatie, organisatie voor peuteropvang: een aangesloten rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig peuterwerk aan te bieden aan kinderen in de leeftijd van 2 tot de basisschoolleeftijd in de vorm van peuteropvang;

1.2. Bestuur: de (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk (is) zijn voor de uitvoering van de peuteropvang door de betreffende organisatie;

1.3. Leidinggevende: de persoon/personen die in opdracht en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft/geven aan de organisatie.

1.4. Pedagogisch medewerker (v/m): persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de opvang van een groep kinderen voor peuterwerk;

1.5. Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de betreffende organisatie, 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, leidinggevende en pedagogisch medewerkers.

1.7. Geschillencommissie: ; De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, hierna te noemen De Geschillencommissie. Dit is de landelijke klachtencommissie voor kinderopvang en peuterspeelzalen in Nederland.

1.8. Klant:

Een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de peuteropvang;

1.9. Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de organisatie die een klacht voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie;

1.10. Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat de dienstverlening van de organisatie of een medewerker van de organisatie betreft. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op de houding van de houder of van medewerkers van de houder jegens ouder en/of kind, 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 peuteropvang 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;

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 en/of bij de Geschillencommissie. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht wordt gegeven in de navolgende subparagrafen.

2.4a. Bij de pedagogisch medewerker in te dienen klachten betreffen:

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

2.4b. Bij de leidinggevende in te dienen klachten betreffen:

- procedures binnen een groep;
- financiële zaken;
- het functioneren van medewerkers;
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- overeenkomst tussen houder en klant;
- algemeen beleid

2.4c. Bij het bestuur kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een 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. Wanneer dit een pedagogisch medewerker betreft, dient zij hierover eerst overleg te plegen met de leidinggevende. Indien de reactie voor de klager niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. De medewerker die de klacht als eerste in ontvangst heeft genomen, maakt de klager hierop attent.

3.2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van de organisatie.

3.3. Schriftelijk ingediende klachten dienen schriftelijk te worden afgehandeld.

Mondeling ingediende klachten mogen, op basis van de aard van de klacht, ook mondeling worden afgehandeld. Dit ter beoordeling van de leidinggevende.

In de reactie dient de organisatie aan de klager een met redenen omkleed oordeel te geven op de klacht, evenals een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3.4. 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 3 x 2 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.

3.5. 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, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.

3.6. 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. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door het bestuur, kan de klager zijn of haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. De organisatie attendeert de klager op de mogelijkheid de klacht bij de Geschillencommissie in te dienen en stelt hem of haar een reglement ter beschikking.

#### **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 de klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke 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 en 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 ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is (zijn).

#### **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 oordeelvorming geen rol.

#### **Artikel 7 Beslissing organisatie**

De organisatie stelt de klager binnen twee 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 mee 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 het bestuur van de organisatie. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van 3 x 2 weken en het maximum aantal van drie geleidingen voor de klachtbehandeling.

**Artikel 11 Inwerkingtreding**

Het reglement treedt in werking op uiterlijk 1 januari 2017