

# Reglement Interne Klachtenprocedure

## Artikel 1 Begripsomschrijving

### 1.1 KomKids

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), peuterspeelzaal, (PSZ), Verkorte Kinderopvang met VVE (VKV) of buitenschoolse opvang (BSO).

### 1.2 Bestuur

De (verzameling) 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 het bestuur leiding geeft/geven aan de organisatie: (assistent) locatiemanager, coördinator, hoofd stafafdeling, directeur/bestuurder of adjunct directeur.

### 1.4 Pedagogisch Medewerker (v/m)

Persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen

### 1.5 Medewerker

Een iedere persoon werkzaam bij KomKids, zowel in dienst van deze organisatie als op andere wijze daaraan verbonden, inclusief personen die onder verantwoordelijkheid van KomKids diensten verlenen. 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, management en pedagogisch medewerkers.

### 1.7 Klant

- Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken, of gebruik heeft gemaakt van de diensten van KomKids voor de opvang van zijn of haar kinderen.
- 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 KomKids.

### 1.8 Klager

Een persoon of groep van personen behorende tot de klanten van KomKids die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de genoemde organisatie.

### **1.9 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.

### **1.10 Klachtenloket Kinderopvang**

Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en meditation.

### **1.11 Geschillencommissie**

Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.

## **Artikel 2 Indienen van een klacht**

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

- de klant, d.w.z. ouders/verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar.
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger
- zijn of haar nabestaanden
- natuurlijke personen die door een klant zijn gemachtigd

### **2.2 De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht in te trekken**

### **2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is de hoogste 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 haar/hem gewenste geleiding van de organisatie. Daarnaast kan de klager ook een klacht rechtstreeks neerleggen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.**

Aanbevelingen voor de geschikte geleiding worden in de volgende parafen aangegeven:

### **2.4a Bij de pedagogisch medewerker van kdv / bso/ psz / vkv 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 ;
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

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

### **Artikel 3 Behandeling van de klacht intern**

- 3.1** De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 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 klacht wordt zo spoedig mogelijk (binnen 2 weken) afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken 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 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 betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 3.6** Ouders kunnen meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie.

### **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 toestemming nodig van de betrokkene(n), voor het zover hun privacy betreft.
- 5.2** Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekeningen gehouden door de organisatie. Deze 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 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 e en der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partijen hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

De stukken kunnen alleen ingezien worden in aanwezigheid van de behandelaar van de klacht.

#### **Artikel 7 Beslissing KomKids**

De organisatie stelt de klager binnen twee weken na indiening van de klacht, maar maximaal zes 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, inclusief concrete termijnen waarbinnen deze 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 vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

#### **Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling**

Dit reglement 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. Het bestuur heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige COC. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de COC. Uitgesloten van wijziging is de maximale termijn van 6 weken voor de klachtbehandeling.

#### **Artikel 11 Inwerkingtreding**

Totstandkoming van het reglement 21 maart 2016.

Invoering van het reglement in de organisatie 22 maart 2016.