



## **Reglement Interne Klachtenprocedure**

**Kinderopvang BijdeHandjes**

Doel: Zorgdragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten

Geldigheid: 01-01-2010 – 01-01-2020

Beheerder: directie

Inhoud:

Hoe goed alle medewerkers van onze kindercentra ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een gedraging van de houder of een medewerkster jegens u als ouder of uw kind(eren) of over een bepaalde gang van zaken binnen de kinderopvang, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit mondeling of schriftelijk bij teamleiding, manager of bestuur (uitsluitend schriftelijk) in te dienen.

## **Artikel 1 Begripsomschrijving**

**1.1 Kinderopvang BijdeHandjes**, hierna te noemen een organisatie die opvang aanbiedt in de vorm van kinderdagverblijf, peuterspeelzaal/ peuteropvang en buitenschoolse opvang aanbiedt voor kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar.

**1.2. Directie:** de persoon/ personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de organisatie.

**1.3. Management:** de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directie, leiding geeft aan de organisatie.

**1.4. Medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de organisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van de organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

**1.5 lid oudercommissie:** een aangewezen persoon uit de oudercommissie van een bepaalde vestiging.

**1.6. Geledingen:** de lagen binnen de organisatie van BijdeHandjes waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen de organisatie: directie, management en groepsleiding.

**1.7. De Geschillencommissie:** een landelijke klachtencommissie voor kinderopvang in Nederland. Zij werkt voor aangesloten Kinderdagverblijven, peuterspeelzalen/ peuteropvang, buitenschoolse opvang en gastouderbureaus.

**1.8 Klant:** een natuurlijke persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie;

**1.9 Klager:** een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Kinderopvang BijdeHandjes.

**1.10 Klacht:** schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de organisatie, of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van de 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**

De organisatie binnen onze Kindercentra is onderverdeeld in verschillende geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

**Geleding 1 De groepsleiding:** Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen, de huisregels en tijden, accommodatie en spelmateriaal, hygiëne en voeding.

Geleding 2 **Het management**: bij het management kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

procedures binnen het kindercentrum, financiële zaken, het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden), aanname- en plaatsingsbeleid, algemeen beleid.

Geleding 3 **De directie**; bij de directie kunt u terecht met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een of beide andere geledingen of met klachten over het functioneren van de manager.

Geleding 4 **De oudercommissie**; bij de oudercommissie kunt u terecht met al uw klachten. Vindt u het prettig om anoniem te blijven of heeft u een algemene klacht dan kunt u altijd terecht bij de oudercommissie. U kunt hen bereiken via de brievenbus van de oudercommissie in de hal van het kinderdagverblijf of u kent hen mailen. Op onze website vindt u de mailadressen van onze verschillende oudercommissies.

U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant, dat wil zeggen ouders/ verzorgers en kinderen vanaf 10 weken;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

2.2 De klager is ten alle tijden gerechtigd de klacht in te trekken.

### **Artikel 3 Behandeling van de Klacht**

3.1. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee weken een reactie geven. Ieder klacht, van welke aard dan ook, wordt zorgvuldig onderzocht. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij een hogere geleding indienen. Onder deze voorwaarden kunnen alle geledingen doorlopen worden. De interne procedure zal maximaal 6 weken in beslag nemen. De ouder zal zo veel mogelijk op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling.

3.2 De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

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 zijn / haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden 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 der partijen hierom verzoekt.

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.

3.3 De Geschillencommissie

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot De Geschillencommissie:

**De Geschillencommissie**  
www.degeschillencommissie.nl  
070-3658814.

Kinderopvang BijdeHandjes is hierbij aangesloten. Als u uw klacht hier aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld.

#### **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 Bijdehandjes kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig, 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 Bijdehandjes is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

#### **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

#### **Artikel 7 Beslissing Kinderopvang BijdeHandjes**

De organisatie stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht maar maximaal zes weken\* in geval van achtereenvolgens indienen van de klacht bij alle drie de geledingen, 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. Ook zal de termijn die nodig is voor het realiseren van een eventuele maatregel beschreven worden.

\* Deze zes weken is exclusief de tijd die klager erover doet de klacht bij een hogere geleding in te dienen.

#### **Artikel 8 Geheimhouding**

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/ haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij/ 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. Het bestuur heeft hiervoor instemming verkregen van de oudercommissie. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.

**Artikel 11 Inwerkingtreding**

Het reglement treedt in werking op 01-01-2010