

Hoofdstuk 6  
Klachten van klanten

Versie 1

Uitgiftedatum: 29-04-2021

Titel	6.2. Bijlage: klachtenreglement
Proceseigenaar	Martine Terstegen
Laatst gewijzigd	29-04-2021

## Klachtenreglement

### Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 **Organisatie of kinderopvangorganisatie:** een aaneengesloten 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 kinderdagverblijf (KDV), peuterspeelzaal (PSZ), peuteropvang of buitenschoolse opvang (BSO).
- 1.2 **Bestuur:** de directie die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang door de desbetreffende organisatie.
- 1.3 **Leidinggevende:** de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directie leiding geeft aan de organisatie: coördinator.
- 1.4 **Pedagogisch medewerker:** 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 de desbetreffende 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 onderkend binnen een organisatie, van hoog naar laag: directie, management en medewerkers.
- 1.7 De **Geschillencommissie Kinderopvang** is een klachtencommissie waarbij FloreoKids is aangesloten. Wanneer FloreoKids en de klant samen niet uit een geschil komen, dan kan de klant met zijn klacht naar de Geschillencommissie, via [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).
- 1.8 **Klant:**
- een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie;
  - een zakelijk persoon (of bedrijf of organisatie) die in het kader van bedrijfsgerichte kinderopvang gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvang-organisatie;
- 1.9 **Klager:** een persoon of groep van personen, behorende tot de klanten van de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de 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 belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de kinderopvang betreffen.

Titel	6.2. Bijlage: klachtenreglement
Proceseigenaar	Martine Terstegen
Laatst gewijzigd	29-04-2021

## 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 6 jaar
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers
- zijn of haar nabestaanden
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd

**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/de 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 externe klachtencommissie: de Geschillencommissie. Aanbevelingen voor de geschikte geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

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

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

**2.4 b** Bij het locatiehoofd of manager bedrijfsvoering in te dienen klachten betreffen:

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

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

**2.5** Een klacht wordt schriftelijk door de klager ingediend en omvat tenminste:

- naam en adres en, indien mogelijk, telefoonnummer van de klager;
- naam en adres van de organisatie waarop de klacht betrekking heeft;
- een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
- de reden waarom hierover een klacht wordt ingediend;
- een beschrijving van de handelingen die klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.

## Artikel 3 Behandeling van een klacht

**3.1** De medewerker die een klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een zorgvuldig onderzoek van de klacht en 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.

Titel	6.2. Bijlage: klachtenreglement
Proceseigenaar	Martine Terstegen
Laatst gewijzigd	29-04-2021

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

**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 de 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 een 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 een 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 horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

**3.6** De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht, indien de indruk bestaat dat de klager daar moeite mee heeft. Voor klachten, ingediend door een minderjarige, 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, betreffend hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de

Titel	6.2. Bijlage: klachtenreglement
Proceseigenaar	Martine Terstegen
Laatst gewijzigd	29-04-2021

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 geen inzage heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### *Artikel 7 Beslissing organisatie*

De organisatie stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht 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 binnen welk termijn zal nemen naar aanleiding van de klacht.

#### *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 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 Centrale ouderraad. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de COR. Uitgesloten van wijziging wordt de maximale termijn van 3x2 weken en het maximum aantal van drie geledingen voor de klachtbehandeling.

#### *Artikel 11 Inwerkingtreding*

Het reglement is in werking getreden op 1 april 1999.

Titel	6.2. Bijlage: klachtenreglement
Proceseigenaar	Martine Terstegen
Laatst gewijzigd	29-04-2021