



## Klachtenreglement

### Inhoudsopgave

Klachtenreglement.....	1
Inhoudsopgave.....	1
Intern klachtenreglement.....	2
Inleiding.....	2
Artikel 1 - Definities.....	2
Artikel 2 - Doel.....	3
Artikel 3 - Reikwijdte.....	3
Artikel 4 - Stappen vooraf.....	3
Artikel 5 - Wijze van indienen.....	4
Artikel 6 - Klachtenbehandeling.....	4
Artikel 7 - Onderzoek.....	5
Artikel 8 - Oordeel.....	5
Artikel 9- Bezwaar.....	5
Artikel 10 - Kosten.....	6
Extern klachtenreglement.....	6



## Intern klachtenreglement

### Inleiding

In het geval ouders klachten hebben over de geboden diensten, is het van belang dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de direct betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgelegde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft een klachtenregeling ook waarde voor Kinderopvang 't Goudvisje. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kun je als instelling hierop je kwaliteit verbeteren. Kinderdagverblijf 't Goudvisje is een lerende organisatie die open staat voor suggesties/klachten van onder andere ouders.

### Artikel 1 - Definities

**De organisatie:** Kinderopvang 't Goudvisje waaronder begrepen alle medewerkers, stagiaires.

**Uitvoerende beroepskracht:** betaalde medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse uitvoering van de activiteiten in de verschillende groepen c.q. locaties.

**Locatiemanager:** leidinggevende van een locatie, verantwoordelijk voor de activiteiten en medewerkers die direct vallen onder zijn of haar locatie.

**Directeur/bestuurder:** de persoon, die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor onder meer de uitvoering van de organisatie.

**De klant:** een natuurlijk persoon of ouder(s) of wettelijke vertegenwoordig(st)er van een minderjarig kind die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van kinderopvang 't Goudvisje.

**De klager:** een klant die direct verband houdend met het gebruik dat hij of zij maakt of heeft gemaakt van de organisatie een klacht heeft.

**Een klacht:** een schriftelijke uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van een of meerdere medewerk(st)ers van deze organisatie, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost.

**Gedragingen:** het doen of nalaten van handelen of besluiten welke gevolgen hebben voor de klant.

**Beklaagde:** degene over wiens gedraging wordt geklaagd.



## **Artikel 2 - Doel**

Doel van de klachtenbehandeling is een optimale beoordeling van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is. Bijkomstig doel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

## **Artikel 3 - Reikwijdte**

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van een kwartaal na beëindiging van het gebruik is ingediend en het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

Een klager kan een klacht indienen op alle aspecten van de organisatie, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de klant, wanneer de gedragingen jegens henzelf of hun kind(eren) plaatsgevonden hebben. Een klacht kan gaan om handelen, nalaten of de overeenkomst en heeft betrekking op een individuele concrete zaak.

Indien klager zijn klacht intrekt, blijft de directeur bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

## **Artikel 4 - Stappen vooraf**

Individuele klachten en/of wensen nemen wij zeer serieus. Het is dan ook altijd mogelijk om een klacht in te dienen bij de organisatie. Wij adviseren echter de klant om eerst het een en ander te bespreken met de beroepskracht of de locatiemanager. Het doel is hierbij uiteraard dat we zo snel mogelijk een oplossing hebben. Klachten worden niet anoniem behandeld, m.a.w. personen waar de klacht over gaat (de beklagden), worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.



## Artikel 5 - Wijze van indienen

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
2. Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten.
3. Een anonieme klachtbrief wordt *niet* in behandeling genomen.
4. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:
  - ❖ Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
  - ❖ De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement;
  - ❖ Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
  - ❖ De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
  - ❖ Wat de klager heeft ondernomen om tot oplossing van de klacht te komen.

## Artikel 6 - Klachtenbehandeling

Elke door de organisatie ontvangen klacht wordt aan de manager bedrijfsvoering voorgelegd.

1. De manager bedrijfsvoering draagt zorg voor de behandeling en de afdoening van de klacht binnen een maand na ontvangst van de klacht.
2. Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht zoeken wij contact met de persoon die de klacht heeft gedaan. Wij verkiezen een snelle en persoonlijke aanpak met als doel snel in gesprek te raken, dat de klacht opgelost kan worden. Wij houden de klant tussentijds op de hoogte van eventueel genomen stappen.
3. Uiterlijk na 6 weken dat een klacht is ingediend hebben wij deze opgelost of ongegrond verklaard. Wanneer een klant een ongegronde klacht in dient worden zij hierover schriftelijk geïnformeerd.
4. De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan de klager en de beklagde voorgelegd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.



## Artikel 7 - Onderzoek

1. Indien er sprake is van een klacht welke binnen het klachtenreglement valt, verplicht de organisatie zich tot het instellen van een onderzoek indien:
  - Gedraging voortvloeit uit de uitoefening van het beroep van de medewerker en/of de klager redelijkerwijze door de gedraging geschaad of anderszins getroffen kan worden geacht.
2. De manager bedrijfsvoering kan zich laten bijstaan door een adviescommissie.
3. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
4. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.
5. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan – indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan – informatie bij derden ingewonnen worden.
6. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.
7. De kosten verbonden aan het zich laten bijstaan door een derde of deskundige zijn voor rekening van de klager c.q. beklagde.

## Artikel 8 - Oordeel

Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen, dient de manager bedrijfsvoering een gemotiveerd oordeel te geven over de klacht. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over het met redenen omkleed oordeel. Indien van toepassing staat in het oordeel vermeld op welk termijn eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.

Dit oordeel kan tevens inhouden dat de manager zich niet in staat acht – bijvoorbeeld wegens tegenstrijdige verklaringen – vaststellingen te doen omtrent de gegrondheid van de klacht.

## Artikel 9- Bezwaar

1. De klager en/of de beklagde kunnen uiterlijk 6 weken na de dag van verzending van het oordeel als bedoeld in artikel 7, schriftelijk bezwaar maken bij de directeur van de organisatie tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of diens oordeel over de klacht.
2. De directeur verleent direct betrokkenen inzage in alle stukken die van belang zijn voor de behandeling van het bezwaarschrift.
3. De directeur doet uitspraak binnen 2 maanden nadat het bezwaarschrift is binnengekomen.



## Artikel 10 - Kosten

Aan de klager of de beklagde worden geen kosten in rekening gebracht met betrekking tot de interne klachtenbehandeling. De kosten van externe klachtenbehandeling komen eveneens niet voor rekening van de klager. De kosten zoals bedoeld in artikel 7.7 komen wel voor rekening van de klager c.q. beklagde.

## Extern klachtenreglement

Kinderdagopvang 't Goudvisje is aangesloten bij de Geschillencommissie. Ouders die gebruik maken van dagopvang of naschoolse opvang kunnen zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang bij klachten van zowel financiële, contractuele als dienstverlenende aard. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen doet bindende uitspraken.

Voorafgaand aan contact met de Geschillencommissie kunnen ouders voor informatie en advies zich richten tot het Klachtenloket Kinderopvang. Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar de klacht/vraag en zij kunnen ouders advies geven over welke stappen ze het best kunnen zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en behandelen alle informatie vertrouwelijk. In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie.

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
T: 070-3105371  
W: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Klachtenloket Kinderopvang  
Postbus 96802  
2509 JE Den Haag  
T: 0900-1877  
M: [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)  
W: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)