



Kindercentrum

# 'Ut Kerreraad'

Reglement:

Interne en Externe  
klachtenprocedure

## Reglement: Interne en Externe Klachtenprocedure Kindercentrum 'Ut Kerreraad'

Hoe goed alle medewerkers van ons kindercentrum 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 medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen het kindercentrum, 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 schriftelijk bij teamleiding, manager of bestuur in te dienen (interne procedure) of bij de Geschillencommissie Kinderopvang (externe procedure, zie artikel 5).

### Artikel 1. Begripsomschrijving

**1.1 Kindercentrum 'Ut Kerreraad':** hierna te noemen organisatie

**1.2. Leidinggevende/directrice:** de persoon die de eindverantwoordelijkheid heeft van de locatie waar het kind geplaatst is.

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

**1.4. Geledingen:** de lagen binnen de organisatie van Kindercentrum 'Ut Kerreraad' waar een klacht ingediend kan worden. Er worden twee geledingen onderkend binnen de organisatie: leidinggevende/directrice en leidsters.

**1.5 Klachtenloket Kinderopvang:** Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

**1.6. Geschillencommissie:** Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.

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

**1.8 Klager:** de klant / ouder die een klacht indient

**1.9 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.

**1.10 Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## Artikel 2. Indienen van een klacht (interne procedure)

De organisatie binnen ons Kindercentrum is onderverdeeld in twee 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 groepsleidster:** bij de groepsleidster 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

**De leidinggevende/directrice:** hier kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van: procedures binnen het kindercentra, financiële zaken, het functioneren van de medewerkers, aanname en plaatsingsbeleid, algemeen beleid en met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij de andere geleding. 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;
- 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. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## Artikel 4. Behandeling klacht

4.1 De geleding waar de klacht ingediend wordt draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De geleding waar de klacht ingediend wordt bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De geleding waar de klacht ingediend wordt houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 De geleding waar de klacht ingediend wordt bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de geleding waar de klacht ingediend wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt binnen 2 weken, maar in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## Artikel 5. Externe klachtafhandeling

5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kindercentrum 'Ut Kerreraad', aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

5.4.1 Geschillen kunnen zowel door de ouder / oudercommissie als door de organisatie aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie;

5.4.2 Wanneer de ouder / oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de organisatie aan deze keuze gebonden. Indien de organisatie een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder / oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De organisatie dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

5.4.3 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haargeldende reglementen. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

5.4.4 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## Artikel 6. Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

## Artikel 7. Het inwinnen van inlichtingen

7.1 Kindercentrum 'Ut Kerreraad' 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.

7.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie.

7.3 Kindercentrum 'Ut Kerreraad' is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

## Artikel 8. Inzagerecht

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

## **Artikel 9. Beslissing Kindercentrum 'Ut Kerreraad'**

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 twee 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.

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

## **Artikel 10. 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 11. Bekendmaking klachtenregeling**

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

## **Artikel 12. Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld door de leidinggevende/directrice van de organisatie. De leidinggevende/directrice heeft hiervoor instemming verkregen van de oudercommissie. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.

## **Artikel 13. Inwerkingtreding**

Het reglement is aangepast in augustus 2019.