

Reglement Interne Klachtenprocedure

Artikel 1. Begripsomschrijving

1.1. Kinderopvang de Hummeltjeshoeve: 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 tot 13 jaar in de vorm van buitenschoolse opvang (BSO), kinderdagverblijf (KDV), peuterspeelzaal (PSZ) of peuteropvang (PO).

1.2. Managementteam: personen die eindverantwoordelijk zijn en te samen leiding geven aan de organisatie.

1.3. Pedagogisch medewerker (m/v): persoon die verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van een groep kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar.

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

1.5. Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden 2 geledingen onderkend binnen de Hummeltjeshoeve, te weten: managementteam en pedagogisch medewerker(m/v).

1.6. De Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

1.7. Klachtenloket kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies.

1.8. Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van KO de Hummeltjeshoeve.

1.9. Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de Hummeltjeshoeve, die de klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan boven genoemde organisatie.

1.10. Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van KO de Hummeltjeshoeve of van een medewerker van KO de Hummeltjeshoeve. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en 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 KO de Hummeltjeshoeve die de kinderopvang betreffen.



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/haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

2.2. De klager is ten allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

2.3. Bij intrekking van de klacht door de klagers is het management bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

2.4. De klager is gerechtigd de klacht bij KO de Hummeltjeshoeve in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van deze organisatie. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht, worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

2.5. De klager is ook gerechtigd om zonder medeweten van KO de Hummeltjeshoeve een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie, de Geschillencommissie

2.5.1. De bij de pedagogisch medewerker (m/v) in te dienen klachten betreffen:

- Het functioneren van de pedagogisch medewerker (m/v);
- De huisregels en tijden;
- Accommodatie en spelmaterialen;
- Hygiëne en voeding.

2.5.2. De bij het management in te dienen klachten betreffen:

- Procedures binnen de groep;
- Financiële zaken;
- Het functioneren van de medewerkers;
- Aanname- en plaatsingsbeleid;
- Algemeen beleid.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

3.1. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie richting de klager, al dan niet na overleg met het managementteam van Ko de Hummeltjeshoeve.

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

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 het managementteam, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle geledingen bedraagt daarmee 2 keer twee weken.

KO de Hummeltjeshoeve draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij het managementteam heeft ingediend is er in feite geen sprake van



een klacht. De maximale tijd van 4 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid en het reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert klager op dit punt.

3.4. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en/of door de klager bij het managementteam is ingediend, wordt de beklagde medewerker door het managementteam in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten.

3.5. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en/of door de beklagde bij het managementteam is ingediend, worden de klager en beklagde in de gelegenheid gesteld de 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 de 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 ten allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. De KO de Hummeltjeshoeve attendeert de klager op de mogelijkheid de klacht bij de Geschillencommissie in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking. KO de Hummeltjeshoeve attendeert de klager op de externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

3.6.1 Externe klachtafhandeling.

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.

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.

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

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Artikel 4. Bijstand

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

Artikel 5. Het inwinnen van inlichtingen

5.1. KO de Hummeltjeshoeve kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de 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. Voor het inwinnen van informatie wordt schriftelijk verslag gelegd door KO de Hummeltjeshoeve. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

5.3. KO de Hummeltjeshoeve 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 dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 6. Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op de persoon, beklagde 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 partijen hierin geen inzage recht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7. Beslissing Organisatie

KO de Hummeltjeshoeve stelt de klager binnen twee weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleedt, 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.

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 vertrouwelijke karakter kent en redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9. Bekendmaking klachtenregeling

KO de Hummeltjeshoeve brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10. Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement is vastgesteld door het managementteam van KO de Hummeltjeshoeve. Het managementteam heeft hiervoor instemming verkregen van de oudercommissie. Wijzigingen zullen plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.



Uitgesloten van wijziging worden: -de maximale termijn van 2 keer twee weken en maximale van twee geledingen voor de klachtenbehandeling.

Artikel 11. Inwerkingtreding

Het reglement is in werking getreden op 1 oktober 2008.

Aanpassingen c.q wijzigingen:

De aanpassingen die per 1 december 2014 zijn gedaan, zijn de volgende aanpassingen:

- Peuteropvang is toegevoegd bij artikel 1.1
- De naam de Hummeltjeshoeve is veranderd in KO de Hummeltjeshoeve.
- Artikel 2.5. De klager is ook gerechtigd om zonder medeweten van KO de Hummeltjeshoeve een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie, de ZcKK

De aanpassingen die per 1 december 2016 zijn gedaan, zijn de volgende aanpassingen:

- Peuterspeelzalen toegevoegd bij artikel 1.1
- Zcck is uit het document gehaald en vervangen door de Geschillencommissie. (Bron; Boink)
- Artikel 3.6.1 toegevoegd. Externe klachtafhandeling

