2020

Reglement klachtenprocedure klanten

Fiers
kindontwikkeling en kinderopvang

December 2020

REGLEMENT KLACHTENPROCEDURE KLANTEN
Fiers kindontwikkeling en kinderopvang

Wat is een klacht?
Een probleem of ongenoegen dat de ouder of het kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor (nog) geen oplossing is gevonden. De klacht kan over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de plaatsing van het kind of over de wijze waarop de FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG de gemaakte afspraken uitvoert en nakomt.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1. **Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden :** een rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig activiteiten te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 jaar tot 12/13 jaar in de vorm van kinder-, tussenschoolse en buitenschoolse opvang.

1.2. **Directeur:** de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk is voor het bestuur, de uitvoering en de bedrijfsvoering van de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden.

1.3. **Teamleider:** de persoon die in opdracht en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft de kinderopvanglocaties binnen de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden.

1.4. **Pedagogisch medewerker:** persoon die onder verantwoordelijkheid van de teamleider de dagelijkse leiding heeft van de kinderopvanglocatie.

1.5. **Medewerker administratie:** de persoon die onder verantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan de administratie.

1.6. **Medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van deze stichting.
Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

1.7. **Geledingen:** de lagen binnen de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend, van hoog naar laag: directeur, teamleider/medewerker administratie en pedagogisch medewerkers.

1.8. **De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang** , hier na te noemen de **SKK:** een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De SKK werkt voor aangesloten organisaties voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, buitenschoolse opvang en gastouderbureaus. De SKK kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.

1.9. **Klant:** een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden.

1.10 **Klager:** een persoon of groep van personen, behorende tot de klanten van de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan deze stichting.

1.11 **Klacht:** schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden of een over een medewerker van deze stichting. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden.

1.12 **Geschillencommissie**: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

Artikel 2 Indienen van een klacht

Indien u een klacht heeft, dan bespreekt u deze eerst met de pedagogische medewerker van uw kind. De g

pedagogische medewerker meldt het resultaat van het gesprek bij de directeur. Voor dagelijkse dingen is een dergelijke handelwijze meestal voldoende.

Mocht het gesprek voor uw gevoel niet naar tevredenheid zijn verlopen, dan meldt u dit bij de directeur van de peuteropvang. De directeur houdt een gesprek met de ouder(s) en de pedagogische medewerker. Mocht dit gesprek ook niet naar tevredenheid van u verlopen, dan kunt u met uw klacht terecht bij oudercommissie en/of bestuur. Op deze wijze zijn betrokkenen nog gewoon in gesprek met elkaar.

2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- De klant, d.w.z. ouders of verzorgers
- Zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger
- 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 directeur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

2.4 De klager is gerechtigd de klacht binnen de FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding (pedagogisch medewerker, medewerker administratie/teamleider, directeur) van deze stichting.

2.5 Bij de directeur kunnen alle klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleding.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige, ten hoogste drie weken) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen de FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG.

3.2 Een en ander afhankelijk van de aard van de klacht. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.

3.3 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van de FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG en de klager. De schriftelijke rapportage wordt altijd toegezonden aan de directeur.

3.4 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste drie weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste drie weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee drie maal drie weken. De FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is de klacht kennelijk opgelost. De drie weken tijd die de FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van negen 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.

3.5 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 beklaagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk

haar/zijn standpunt toe te lichten.

3.6 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, worden klager en beklaagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen, deze 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 beklaagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

3.7 De klager kan zowel intern als extern zijn of haar klacht voorleggen. Extern kan dit aan de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) of de geschillencommissie. De Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij SKK. De FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG is bij deze Klachtencommissie aangesloten.
De FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG kan een klachtenformulier en reglement ter beschikking stellen. De SKK is te bereiken via de website, www.klachtkinderopvang.nl, via telefoonnummer 0900-040034 of via de post SKK, Postbus 21, 3738 ZL Maartensdijk.

3.8 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.

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

3.10 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 of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Inwinnen van inlichtingen

5.1 De directeur en de teamleider(s) kunnen ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Betrokkenen dienen te allen tijde schriftelijk op de hoogte gesteld te worden en om toestemming te worden gevraagd indien het inwinnen van informatie hun privacy betreft.

5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door degene die deze informatie inwint. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

5.3 Degene die informatie inwint is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

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 één der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partijen hier geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7 Beslissing Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden
De FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG stelt klager binnen drie weken na indiening van de klacht,

schriftelijk eventueel ook mondeling op de hoogte. Fiers Kindontwikkeling en Kinderopvang geeft haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en omkleedt redenen. De FIERS KINDONTWIKKELING EN KINDEROPVANG deelt klager mee of en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht niet onmiddellijk of op korte termijn kan worden opgelost, wordt door degene die de klacht heeft behandeld na drie maanden nagegaan of de klacht inmiddels is verholpen en of de klager tevreden is met de afhandeling 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 Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden brengt de klachtenregeling via de website en het informatieboekje onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement
Dit reglement wordt vastgesteld door de directeur van de Stichting Kindontwikkeling en Kinderopvang Coevorden.

Artikel 11 Inwerkingtreding
Dit reglement treedt per 1 mei 2014 in werking.