

Stichting Kinderopvang Roermond	Uitgiftedatum: maart 2009
Titel: Evaluatie/nazorg	
Nummer: 3.4 Klachtenregeling	
Doel: Beschrijven van de klachtenreglement	
Proceseigenaar: Bestuurder	

Klachtenreglement Stichting Kinderopvang Roermond

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Kinderopvang

Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.

1.2 Kindercentrum

Een voorziening waar kinderopvang plaats vindt, anders dan gastouderopvang.

1.3 Kinderopvangorganisatie

Een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijke persoon/personen die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

1.4 Bestuur

De persoon of de verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang.

1.5 Medewerker

Een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.

1.6 Klant

Een natuurlijke persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van diensten van de kinderopvangorganisatie.

1.7 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.

1.8 Klager

Een klant of groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan het Bestuur of aan een externe klachtencommissie te weten de Geschillencommissie Kinderopvang of de Klachtencommissie Kinderopvang.

Artikel 2 Doelstelling van het klachtenreglement

2.1 Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de klacht geuit door een klant of een groep van klanten.

2.2 Op grond van de klacht mogelijkheden opsporen ter verbetering van de kwaliteit van de Kinderopvangorganisatie.

Artikel 3 Geheimhoudingsplicht, inzagerecht

3.1 Het Bestuur is verplicht alle bescheiden en informatie betrekking hebbend op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

3.2 Op verzoek van de klager en/of een van de betrokkenen waarover wordt geklaagd, wordt inzage verstrekt in het klachtendossier, behoudens indien één der partijen heeft aangegeven vertrouwelijk met de informatie om te gaan.

Artikel 4 Mogelijkheden tot het indienen van een klacht

4.1 Met inachtnaam van het volgende lid van dit artikel heeft de klager de keuze een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang deel uitmakend van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken of de Klachtencommissie Kinderopvang dan wel een procedure te volgen zoals omschreven in de artikelen 5 tot en met 7.

4.2 Indien de klacht betrekking heeft op een voorval in een van de peuterspeelzalen van de kinderopvangorganisatie dan staat klager slechts beroep open bij de Klachtencommissie Kinderopvang.

Artikel 5 Indienen van een klacht

De klacht wordt ingediend bij de betrokken medewerker of betrokken medewerkers. Indien dit niet leidt tot een oplossing dan wordt de klacht schriftelijk gemeld door de medewerker aan de locatiemanager die vervolgens tot een oplossing tracht te komen.

Artikel 6 Indienen van een formele klacht

6.1 Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgehandeld kan een formele klacht bij het bestuur worden ingediend.

6.2 De klacht dient schriftelijk te worden ingediend en behoort ten minste te bevatten:
Naam en adres van de klager
Een duidelijke beschrijving van de klacht
Het doel dat men tracht te bereiken met de klacht
Datgene dat reeds is ondernomen ter oplossing van de klacht

6.3 Het bestuur heeft de mogelijkheid de klacht niet in behandeling te nemen indien deze niet voldoet aan hetgeen in artikel 6.2 is voorgeschreven.

6.4 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
De klacht betrekking heeft op een voorval dat langer dan zes maanden geleden is
Een gelijke klacht van de klager nog in behandeling is
Een klacht van klager al eerder in behandeling is geweest en zich sedertdien geen nieuwe feiten hebben voorgedaan

Artikel 7 Behandeling van een formele klacht

7.1 Een formele klacht wordt afgehandeld door het bestuur.

7.2 De ontvangst van een formele klacht wordt binnen zeven werkdagen bevestigd aan de klager.

7.3 Het bestuur besluit binnen één maand na ontvangst van de klacht en bericht de klager schriftelijk van haar besluit.

Artikel 8 Het aantekenen van bezwaar

Tegen het besluit van het bestuur op de ingediende klacht is door de klager bezwaar mogelijk door deze klacht conform artikel 4 voor te leggen aan de Klachtencommissie Kinderopvang of aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De reglementen van beide instanties zijn dan van toepassing op de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 9 Informatie

Dit klachten reglement maakt deel uit van het kwaliteitshandboek dat op elke locatie van de Kinderopvangorganisatie en op het Centraal Bureau is in te zien. De klachtenreglementen van de Klachtencommissie Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang liggen ter inzage op het Centraal Bureau van de Kinderopvangorganisatie. U kunt hiervoor ook de web sites van de beide instellingen raadplegen. De adressen luiden: www.degeschillencommissie.nl respectievelijk www.klachtkinderopvang.nl.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, met inachtneming van artikel 60 van de Wet Kinderopvang (adviesrecht oudercommissie) door het bestuur van de kinderopvangorganisatie.

Artikel 11 Slotbepalingen

11.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur met inachtneming van het bepaalde in artikel 4 en naar redelijkheid en billijkheid.

11.2 Het reglement treedt in werking op 1 mei 2008.