

Kindercentrum Kindertuin		Datum: Maart 2016
Klachtenreglement		

## Artikel 1 Begripsomschrijving

**1.1** Kinderopvangorganisatie: rechtspersoon of natuurlijke persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van kinderdagverblijf (KDV), peuteropvang (POV), buitenschoolse opvang (BSO) of gastouderbureau (GOB).

**1.2** De directie: de (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk (is) zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de betreffende organisatie.

**1.3** Leidinggevende/management: de persoon/personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directie leiding geeft/geven aan de organisatie

**1.4** Unit coördinator: de medewerk(st)er die belast is met de dagelijkse leiding van het kindercentrum

**1.5** Pedagogisch medewerk(st)er (v/m): persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.

**1.6** Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan betreffende kinderopvangorganisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van genoemde organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

**1.7** De secretaris van de interne klachtencommissie is de persoon binnen de Kindertuin die het proces van de ingediende klacht bewaakt en de klager en de behandelaar informeert.

**1.8** De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen: landelijke geschillencommissie die klachten behandelt van consumenten tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (4-12 jaar) in kindercentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus. Ondernemers in de in de kinderopvang zijn per 1 januari 2016 verplicht zich aan te sluiten bij de geschillencommissie.

**1.9** Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie;

**1.10** Klager: een persoon of een groep van personen, waaronder ook een oudercommissie, behorende tot de klanten van de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.

**1.11** Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of oudercommissie wat betreft de dienstverlening van de kinderopvangorganisatie, of de gedragingen jegens een ouder of kind van de houder of een medewerker van de organisatie.

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 de organisatie die de kinderopvang betreffen.

## **Artikel 2 Indienen van een klacht**

**2.1** Klachten moeten schriftelijk per brief of e mail worden ingediend. Deze kunnen worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie onder vermelding van 'klacht'. Kindercentrum Kindertuin, Jan Kruijzenstraat 15, 5281 JL Boxtel; [klantenservice@kindertuin.com](mailto:klantenservice@kindertuin.com)

**2.2** Het recht tot 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;
- een oudercommissie.

**2.3** De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

**2.4** Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

**2.5** De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij de secretaris van de klachtencommissie. Pas als een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost door de kinderopvangorganisatie, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

**2.5a** Een ontevredenheid wordt bij voorkeur voor het indienen van de klacht besproken met de unit coördinator/pedagogisch medewerk(st)er of medewerk(st)er van de betreffende organisatorische eenheid.

**2.5b** De secretaris van de interne klachtencommissie bewaakt het proces en informeert de klachtenbehandelaar en de klager gedurende het proces.

## **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

**3.1** De secretaris die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met de directie.

**3.2** De secretaris die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie en het verplichte jaarverslag.

**3.3** De secretaris die de klacht in ontvangst neemt, ziet er op toe dat de klacht zorgvuldig onderzocht wordt.

**3.4** De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste 6 weken.

**3.5** Als een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht binnen de organisatie is afgehandeld, kan de klacht voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. In Bijlage 1 van dit reglement is het "Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen" opgenomen.

## **Artikel 4 Bijstand**

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

## **Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen**

**5.1** De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij 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** Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie.  
Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

**5.3** De organisatie 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 bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

## **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een 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 partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **Artikel 7 Beslissing organisatie**

De organisatie stelt klager binnen 2 weken na indiening van de klacht 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 en binnen welke termijn.

## **Artikel 8 Geheimhouding**

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de 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 organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

## **Artikel 10 Inschakelen Geschillencommissie**

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- de kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

## **Artikel 11 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld door De directie van de organisatie. De directie heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige oudercommissie. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de oudercommissie. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van 6 weken voor de klachtbehandeling.

## **Bijlage 1: Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen (hierna: geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer 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 ondernemer 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. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. 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.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.