

## Intern klachtenreglement

### Inleiding:

Iedere klant van Stichting Kinderopvang Waterland heeft het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij de wet geregeld: De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

### Artikel 1: Begripsomschrijving

- 1.1 Organisatie of kinderopvang organisatie: 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 en met 4 jaar in de vorm van kinderdagverblijf, van 4 tot en met 12 jaar in de vorm van naschoolse opvang en in de leeftijd van 2,5 tot 4 jaar in de vorm van peuterspeelzaal.
- 1.2 Bestuur: de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de betreffende organisatie.
- 1.3 Directie: de persoon/personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft/geven aan de organisatie.
- 1.4 Management: de persoon/personen die in opdracht van de directie de dagelijkse leiding heeft over het kdv, nso of psz.
- 1.5 Groepsleiding: persoon/personen 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 Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden vier geledingen onderkend binnen een organisatie, van hoog naar laag: bestuur, directie, management en groepsleiding.
- 1.8 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting Kinderopvang Waterland.
- 1.9 Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de

kinderopvangorganisatie, 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 betreft.

### Artikel 2 Indienen van een klacht

- 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de klant, dat wil zeggen ouders of verzorgers; zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger; zijn of haar nabestaanden; natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
  - 2.1.a De wettelijke vertegenwoordiger kan zijn of haar klacht intern indienen bij de Stichting of ten alle tijden extern bij Stichting KK waar SKW is bij aangesloten.
- 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 directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
  - 2.4.a De klager dient de klacht binnen de organisatie in bij de hoogst leidinggevende van de organisatie.
  - 2.4.b Bij het bestuur kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door de directie.
- 2.5 Een klacht is verjaard, indien de laatste handeling waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden. Het bestuur kan in bijzondere situaties besluiten hierop een uitzondering te maken. Een dergelijk besluit wordt inhoudelijke gemotiveerd.

### Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken.
- 3.2 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de beklagde medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/of zijn standpunt toe te lichten.
- 3.3 In de klacht betrekking heeft op een medewerker, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun 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 klager en beklagde wordt overgegaan, zal allen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

#### **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, evenals bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke 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 hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### **Artikel 7 Beslissing organisatie**

- 7.1 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.
- 7.2 Indien partijen niet tot overeenstemming kunnen komen kan de Klachtencommissie

Kinderopvang waar de Stichting bij is aangesloten worden ingeschakeld.

#### **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 regeling**

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

#### **Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de organisatie. Het bestuur heeft hiervoor instemming gekregen van de aanwezige oudercommissie. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de oudercommissie. Uitgesloten worden de maximale termijn van 2 weken voor de klachtbehandeling.