

## Klachtenreglement

### Artikel 1 Begripomschrijvingen

- 1.1 Kinderopvang: het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.
- 1.2 Kinderopvangorganisatie: een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/personen die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig gedurende twee of meer uur per etmaal opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.
- 1.3 Bestuur: de (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn (is) voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- 1.4 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.
- 1.5 Klant: een natuurlijk persoon die gebruikt maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de kinderopvangorganisatie.
- 1.6 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 of beslissingen van de kinderopvangorganisatie.
- 1.7 Klager: een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

### Artikel 2 Inhoud van de klacht

De klacht van de klant heeft betrekking op:

- a. alle financiële aspecten in de relatie tussen St. Kindercentrum de Schaapskooi (SKS) en de klant;
- b. alle volgens de privacyregeling aanwezige klantgegevens;
- c. alle aspecten van organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de SKS en de klant.

### Artikel 3 Indiening van de klacht

- 3.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur.
- 3.2 Op het bestuur rust de inspanningsverplichting om een niet op schrift gestelde klacht onmiddellijk op schrift te stellen. Nadat de klager zich met de schriftelijke weergave van diens klacht akkoord heeft verklaard en ten bewijze daarvan de klacht heeft ondertekend, wordt de klacht per omgaande aan het bestuur gezonden.
- 3.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Dit dient schriftelijk te gebeuren.
- 3.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft het bestuur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

#### **Artikel 4 Samenstelling klachtencommissie**

- 4.1 Het bestuur zal voor de behandeling van een klacht een klachtencommissie instellen.
- 4.2 De klachtencommissie is samengesteld uit 3 leden:
  - a. een lid van de Raad van Toezicht;
  - b. een lid van de staf van de organisatie, niet zijnde de directie;
  - c. een lid van de (centrale) oudercommissie.
- 4.3 In de klachtencommissie als bedoeld in het tweede lid, hebben geen zitting:
  - a. directie/bestuurder van de organisatie;
  - b. personen over wie een klacht gaat.
- 4.4 De klachtencommissie adviseert het bestuur; het bestuur beslist.

#### **Artikel 5 Behandeling van de klacht**

- 5.1 Het bestuur draagt er zorg voor dat binnen 4 werkdagen aan klager bericht van ontvangst van de klacht verzonden wordt.
- 5.2 In het in lid 1 vermelde bericht wordt tevens aangegeven wie deel uitmaken van de klachtencommissie.
- 5.3 De klachtencommissie hoort binnen 14 dagen klager en degenen over wie geklaagd wordt. Slechts in bijzondere omstandigheden en met schriftelijke opgave van redenen aan betrokkenen kan deze termijn verlengd worden. Aan betrokkenen dient tevens een nieuwe termijn te worden gemeld.
- 5.4 Betrokkene(n) kan/kunnen zich doen bijstaan c.q. doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

#### **Artikel 6 Het verstrekken van inlichtingen**

- 6.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, bij degene(n) over wie geklaagd wordt, evenals bij derden.  
Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 6.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats van de verkregen informatie.
- 6.3 Van alle schriftelijke bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkenen.
- 6.4 Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de instelling, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### **Artikel 7 Beslissing n.a.v. de klacht**

- 7.1 Binnen 4 weken na indiening van de klacht beslist het bestuur op advies van de door hem aangewezen klachtencommissie. Het deelt zijn gemotiveerd besluit schriftelijk aan betrokkenen mede.
- 7.2 Slechts in zeer bijzondere omstandigheden en onder schriftelijke opgave van redenen aan betrokkenen kan deze termijn verlengd worden. Aan betrokkenen dient dan een nieuwe termijn te worden gemeld.

### **Artikel 8 In beroep gaan**

- 8.1 Klager heeft te allen tijde het recht in beroep te gaan bij de Geschillencommissie Kinderopvang, bijvoorbeeld in de navolgende gevallen:
- a. het niet of niet geheel tegemoet komen aan de klacht dan wel het zich onvoldoende gehoord weten;
  - b. het niet motiveren van de beslissing, bedoeld in artikel 7
- 8.2 De klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
- 8.3 Het beroepsschrift moet worden ingediend binnen twee maanden na ontvangst van de beslissing op de klacht. Indien niet/niet tijdig beslist is op de klacht, moet het beroepsschrift worden ingediend binnen twee maanden na afloop van de in artikel vermelde termijn.

### **Artikel 9 Verslag**

Het bestuur stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

### **Artikel 10 Bekendmaking klachtenregeling**

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

### **Artikel 11 Geheimhouding**

- 11.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 11.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 11.1 omschreven plicht mede.

### **Artikel 12 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden, door het bestuur van de kinderopvangorganisaties.

### **Artikel 13 Slotbepalingen**

- 13.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur naar redelijkheid en billijkheid.
- 13.2 Het reglement treedt in werking op 1 januari 1996.