

# Klachtenreglement Kidscasa Kinderopvang & Peuterspeelzalen

## Artikel 1.

### 1.1 Doelstelling van het klachtenreglement

De doelstelling van het klachtenreglement is het objectief, zorgvuldig en rechtvaardig behandelen van klachten van klanten. Daarnaast biedt het klachtenreglement de mogelijkheid punten ter verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie op te sporen.

### 1.2 Toepassingsgebied

Dit document heeft betrekking op informele en formele klachten van klanten van de Kidscasa Kinderopvang & Peuterspeelzalen.

### 1.3 Verantwoordelijkheden

De betrokken medewerker is verantwoordelijk voor de procedure van de afhandeling van de informele klacht, de directeur/het bestuur is verantwoordelijk voor de afhandeling van de procedure van de formele klacht.

## Artikel 2. Begripsomschrijvingen

### 2.1 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.

### 2.2 Gastouderopvang:

kinderopvang in een gezinssituatie door een ander dan degene die als ouder op grond van artikel 5 van de Wet kinderopvang aanspraak kan maken op een tegemoetkoming of diens partner, bestaande in de gelijktijdige opvang van ten hoogste 4 kinderen (in sommige gevallen 6 kinderen) in de woning waar de gastouder zijn hoofdverblijf heeft.

### 2.3 Peuterspeelzaal:

een voorziening voor kinderen in de leeftijd van 2 - 4 jaar waar kinderen een, twee of drie keer in de week maximaal 3,5 uur aaneengesloten kunnen spelen.

### 2.3 Kindercentrum:

een voorziening waar kinderopvang plaats vindt, eventueel in combinatie met peuterspeelzaal, anders dan gastouderopvang.

### 2.5 Gastouderbureau:

een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.

### 2.6 De Ondernemingen:

Alle organisaties vallend onder Kidscasa Kinderopvang & Peuterspeelzalen.

### 2.7 De directie/het bestuur:

de persoon of verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang en het peuterspeelzaalwerk in een van de Ondernemingen.

### 2.8 Medewerker:

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

- 2.9 Klant:  
een natuurlijk persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van een van de Ondernemingen.
- 2.10 De informele klacht:  
een mondelinge uiting van ongenoegen van een klant de wijze waarop hij/zij is behandeld door een van de Ondernemingen of door een medewerker van een van de Ondernemingen. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.
- 2.11 De formele klacht (verder genoemd de klacht):  
een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een van de Ondernemingen of door een medewerker van een van de Ondernemingen. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.
- 2.12 Klager:  
een klant of groep van klanten, in relatie staand tot een van de Ondernemingen die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directeur/het bestuur of de geschillencommissie.
- 2.13 Beklaagde:  
persoon over wie of een van de Ondernemingen waarover een klacht is ingediend.
- 2.14 Geschillencommissie:  
De Geschillencommissie, gevestigd te Baarn, te bereiken via 070 310 5310 of [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl), waarbij de Ondernemingen zich hebben aangesloten.

## **De informele klacht**

### **Artikel 3. Klachtbehandeling**

#### **De (informele) klacht**

De klant kan zich met een klacht (mondeling) tot de betrokken medewerker wenden wanneer het gaat om het direct handelen van deze medewerker b.v. ten opzichte van de klant of het kind van de klant, om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de klant, en eventueel met de leidinggevende, op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.

#### **De (formele) klacht**

De klant kan besluiten een formele klacht in te dienen bij de directie/het bestuur. Ook in het geval de klacht gaat over de organisatie van een van de Ondernemingen kan de klant een formele klacht indienen bij de directie/het bestuur. Een klacht kan tevens direct ingediend worden bij de geschillencommissie.

#### **Artikel 4. Indiening van de klacht bij de directie/het bestuur**

- 4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de klant;
  - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
  - c. zijn/haar nabestaanden;
  - d. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 4.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de directie/het bestuur.

#### **Artikel 5. Klachtbehandeling door de directie/het bestuur**

- 5.1 De directie/het bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 14 dagen na indiening van de klacht. Indien de directie/het bestuur dit nodig acht wordt de klager binnen 14 dagen na indiening van de klacht door de directie/het bestuur in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten. De directie/het bestuur zal daarna de beklagde (indien het over een medewerker gaat) in kennis stellen van de ingediende klacht en proberen door middel van hoor en wederhoor de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen binnen een maand na indiening van de klacht. Indien de klacht over de organisatie gaat onderzoekt de directie/het bestuur de klacht en geeft daarna binnen een maand na indiening van de klacht schriftelijk uitslag van zijn/haar bevindingen aan de klager. Eventueel kan een mondelinge uitslag aan de schriftelijke voorafgaan.
- 5.2 Indien de klacht naar het oordeel van de klant niet op bevredigende wijze door de directie/het bestuur is afgehandeld kan de klant de klacht indienen bij de geschillencommissie.

#### **Artikel 6. Maatregelen directie/bestuur**

- 6.1 De directie/het bestuur deelt aan de ouder/verzorger en de geschillencommissie binnen een maand na verzending van het oordeel van de geschillencommissie schriftelijk welke maatregelen zijn genomen.
- 6.2 Bij afwijking van de genoemde termijn, doet directie/bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de geschillencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie/het bestuur haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

#### **Artikel 7. Bekendmaking klachtenregeling**

De Ondernemingen brengen het klachtenreglement via informatiematerialen en website onder de aandacht van de klanten.

#### **Artikel 8. 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 de directie/het bestuur van de Ondernemingen.

#### **Artikel 9. Slotbepalingen**

Het gewijzigde reglement wordt in acht in werking te zijn getreden op 1 januari 2016.