



## Klachtenreglement

van kinder- en buitenschoolse opvang De Kluts

### Inleiding

Op 29 mei 1995 werd de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector aangenomen. Deze Wet, die in 2005 is gewijzigd, verplicht organisaties voor Kinderopvang tot de vaststelling van een reglement voor de behandeling van Klachten door een Klachtencommissie.

Op grond van de Wet Klachtrecht dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van Klachten over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een cliënt. Deze regeling dient erin te voorzien dat dergelijke Klachten van cliënten worden behandeld door een Klachtencommissie. De Klachtencommissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

Het doel van de Wet is allereerst gericht op een versterking van de rechtspositie van de cliënt. Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede Klachtenbehandeling een bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de zorgverlening. Klachten kunnen ook worden gezien als gratis beleidsadviezen. Wanneer Klachten systematisch worden geregistreerd, niet op de werkvloer blijven hangen maar ook ter kennis komen van het management, kunnen eventuele structurele problemen worden onderkend en aangepakt.

### 1. Begripsomschrijvingen

#### 1.1 Kinder- en buitenschoolse opvang

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 Kinderopvangorganisatie

Kinder- en Buitenschoolse Opvang De Kluts  
Roderweg 82-84  
9311 PB Nieuw Roden  
Tel. 050-5015349

#### 1.3 Directie

Aleida Bijstra-de Weerd, de persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de Kinderopvangorganisatie- en buitenschoolse opvang in de Kinderopvangorganisatie.

#### 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. Dit betreft werknemers, stagiaires en vrijwilligers.

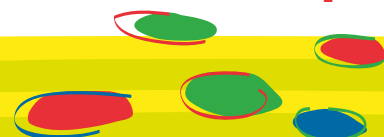
#### 1.5 Klant

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Kinderopvangorganisatie. Alleen ouders / verzorgers dienen als Klant te worden aangemerkt. Kinderen kunnen zelf geen Klacht indienen. Wel kunnen ouders namens hun kind een Klacht indienen. Een kind kan altijd met zijn Klacht terecht bij de vertrouwenspersoon die binnen de Kinderopvangorganisatie aangesteld is.

#### 1.6 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een Klant over de wijze waarop haar / zijn kind(eren) is / zijn 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.

#### 1.7 Klager





Een Klant of een groep van Klanten, die een Klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Interne Klachtencommissie, de Directie of de Medewerker.

## 1.8 Interne Klachtencommissie

De Interne Klachtencommissie ingesteld en in stand gehouden door de Directie om Klachten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de Directie.

## 1.9 Externe Klachtencommissie

De Externe Commissie waarbij de Kinderopvangorganisatie is aangesloten om Klachten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de Directie. De Kinderopvangorganisatie heeft aansluiting gezocht bij de landelijke Klachtencommissie sKK, de stichting Klachtenbehandeling Kinderopvang.

## 2 Interne Klachtenregeling

### 2.1 Indiening van een klacht

#### 2.1.1 Klachtrecht

Het recht tot indienen van een Klacht komt toe aan:

- de Klant;
- zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- zijn/haar nabestaanden;
- natuurlijke meerderjarige personen die door de Klant zijn gemachtigd.

#### 2.1.2 Procedure

- De Klager richt zich met een Klacht in eerste instantie tot de betrokken Medewerker, wanneer het gaat om een gedraging van de Medewerker, om het voorval op de groep of om onvoldoende administratieve dienstverlening. De betrokken Medewerker probeert de Klacht in overleg met de Klant op een voor beiden bevredigende wijze op te lossen. De medewerker is verplicht de Klacht bij de Directie te rapporteren.
- Indien de Klager een Klacht indient m.b.t. een Medewerker van de peutergroep, en de Klager is niet tevreden over een eventuele oplossing naar aanleiding van het gesprek met de betrokken Medewerker (zie bovenstaand punt.) dan kan de Klager zich wenden tot de Mentor van de desbetreffende Klant. De Mentor zal alsnog proberen de Klacht op te lossen en rapporteert de Klacht naar de Directie.
- Als de Klager niet tevreden is over de oplossing van de Medewerker of de Klacht rechtstreeks wil indienen bij de Directie, kan de Klacht mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de Directie van de Kinderopvangorganisatie. Indien de Klacht mondeling wordt ingediend, legt de Directie deze op schrift vast en toetst bij de Klager of de Klacht juist is geformuleerd (zie Klachtenformulier, bijlage 1). Vervolgens wordt de Klacht door de Klager ondertekend.
- De Directie voert gesprekken met de betrokken Medewerker(s) en voor zover nodig met de Klager. Zij neemt de nodige maatregelen om de Klacht op te lossen en noteert deze.
- De Klager is te allen tijde gerechtigd de Klacht in te trekken. De Klager dient hiervan schriftelijk melding te doen of te laten doen aan de Directie.
- Bij intrekking van de Klacht door de Klager blijft de Directie bevoegd onderzoek te doen naar de Klacht. De Klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- Geeft de Klager aan niet tevreden te zijn, dan vraagt de Directie de Klant om de Klacht schriftelijk in te dienen bij de oudercommissie of de Externe Klachtencommissie.

### 2.2 De oudercommissie

De oudercommissie is geen Klachtencommissie. Ondanks dit gegeven is het mogelijk dat de Klager zijn Klacht voorlegt aan de oudercommissie, zodat er vanuit deze commissie eventueel stappen ondernomen kunnen worden naar de Directie. Hierbij gaat het dan voornamelijk om Klachten die betrekking hebben op een aanzienlijke groep van de Klanten. De Directie heeft de bevoegdheid de oudercommissie om advies te vragen over het behandelen van de Klacht. Voordien wordt de Klager hiervan op de hoogte gesteld.



## 2.3 Bijstand

De Klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

## 2.4 Het verstrekken van inlichtingen

De Directie kan ter beoordeling van de Klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de Klager, degene waarover geklaagd wordt, alsmede aan derden. De Directie verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de Klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

## 2.5 Inzagerecht

Zowel de Klager, de betrokken Medewerker en de Kinderopvangorganisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de Klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

## 2.6 Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een Klachtenprocedure en daarmee de beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

## 2.7 Beslissing

De Directie stelt binnen twee maanden na indiening van de Klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel en eventueel te nemen maatregelen. Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met redengeving ingelicht.

## 3. Rapportage van de klachten

De Directie zorgt voor de schriftelijke vastlegging van iedere Klacht. Per kalenderjaar worden Klachten geregistreerd en bewaard door de Directie in een klachtendossier.

De Directie zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD (door het college van Burgemeester en Wethouders als toezichthouder aangewezen conform artikel 61 van de Wet Kinderopvangorganisatie) en aan de oudercommissie.

## 4. Externe Klachtenprocedure

Indien de Klager de Klacht liever aan een Externe Klachtencommissie wil voorleggen, of de hiervoor genoemde stappen geen oplossing hebben geboden, dan heeft de Klager het recht om zich te richten tot de Externe Klachtencommissie.

De Externe Klachtencommissie heeft als doel “het instellen en instandhouden van en het toezicht houden op onafhankelijke Klachtencommissies ten behoeve van de aangesloten Kinderopvangorganisaties”. De sKK heeft deskundigen, die onafhankelijk van de Kinderopvangorganisaties die aangesloten zijn bij de sKK en komen uit verschillende vakgebieden, zoals consumentenbelangen, opvoeding en Kinderopvangorganisatie zelf. Een Klachtencommissie wordt voor de afhandeling van een Klacht samengesteld uit drie leden en ondersteund door een ambtelijk secretaris. Voor de Klager zijn aan de behandeling van de Klacht door de sKK geen kosten verbonden.

Bij vragen over het indienen van Klachten kan de Klager terecht bij de Directie of bij het secretariaat van de sKK. De Kinderopvangorganisatie beschikt over het Klachtenreglement van de sKK.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvangorganisatie

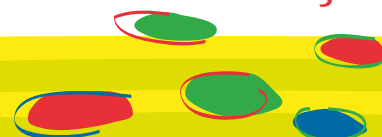
Postbus 398

3740 AJ Baarn

0900-0400034

info@klachtKinderopvangorganisatie.nl

www.klachtenKinderopvangorganisatie.nl





## Klachtenformulier

van kinder- en buitenschoolse opvang De Kluts

Klantgegevens	
Naam	
Straat + huisnummer	
Postcode + woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Ouder(s)/ Verzorg(st)er(s) van	
Datum	

Klachtgegevens	
Datum + tijdstip van de klacht	
Betrokken medewerker(s)	
Soort klacht	
Beschrijving klacht	

Ondertekening	
Handtekening	

