

<b>SWK-Kinderopvang</b>	Klachtenreglement voor klant en derden
Cat.nr.+ subcategorie	400 Klachtenbehandeling
Versie	11-9-2018
Pagina	1 van 4

## 1. Inleiding

Waar gewerkt wordt gaan wel eens dingen mis. Onze dienstverlening vormt daarop geen uitzondering. Van een organisatie die klantgericht is en rechtstreeks contact met klanten onderhoudt, mag verwacht worden dat het merendeel van de ontstane problemen tussen de betrokkenen naar tevredenheid wordt opgelost. Volgens de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen heeft iedere klant van onze organisatie het recht een klacht in te dienen als er ontevredenheid bestaat.

Bij de behandeling van klachten zijn een aantal fasen te onderkennen. De meest wenselijke oplossing is die waarbij de klager met de betrokken medewerker en (eventueel) diens leidinggevende de onvrede in een vroegtijdig stadium uitspreekt en oplost. Klanten kunnen kiezen op welk niveau ze de klacht neerleggen. Dit kan bij de betreffende medewerker waarmee ze contact hebben, diens leidinggevende of een hoger niveau binnen de organisatie.

Wanneer de klacht niet (naar tevredenheid) wordt opgelost, kan de klant zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

De klachten worden over het algemeen afgehandeld op de desbetreffende locatie of afdeling. Om dit proces goed te borgen is er een procedure en een werkinstructie opgenomen in het kwaliteitssysteem. Volgens de procedure worden klachten gemeld en geregistreerd. De opvolging van klachten wordt gemonitord en bewaakt middels het klachtenregister.

Dit klachtenreglement beschrijft het interne klachtenreglement van onze organisatie. Zowel de klant als de medewerker wordt geïnformeerd over de mogelijkheid tot het uiten van een klacht.

## 2. Begripsomschrijving

### *Kinderopvang*

Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 13 jaar door anderen dan de eigen ouders, verzorgers.

### *Werkmaatschappij*

Onder werkmaatschappij<sup>1</sup> wordt verstaan de kinderopvangorganisatie, onderdeel uitmakend van de SWK-Kinderopvang, welke in organisatorisch verband voorzieningen in stand houdt om regelmatig gedurende twee of meer uur per etmaal opvang te bieden aan kinderen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is aan SWK-Kinderopvang.

### *Raad van Bestuur*

De personen die bestuurlijke verantwoordelijkheden hebben op de statutaire bevoegdheden van de SWK-groep.

### *Directeur SWK-Kinderopvang*

De persoon die krachtens statutaire bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

### *Medewerker*

Een persoon werkzaam bij een kinderopvangorganisatie vallend onder de SWK-Kinderopvang, zowel in dienst van- als verbonden aan. Dit is inclusief personen die (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid de betreffende organisatie diensten verlenen.

<sup>1</sup> Werkmaatschappijen waar dit reglement betrekking op heeft, zijn; Kinderopvang BijDeHand, Kinderopvang BijDeKids, Stichting Groeibriljant, Vrije Kinderopvang Rotterdam, Stichting Peuterspeelzalen Kralingen –Crooswijk, Stichting Peuteropvang IJsselmonde, IJsselkids, COKD Kinderopvang, Kern Kinderopvang Zoetermeer, Triodus Kinderopvang en KOKO Kinderopvang.

<b>SWK-Kinderopvang</b>	Klachtenreglement voor klant en derden
Cat.nr.+ subcategorie	400 Klachtenbehandeling
Versie	11-9-2018
Pagina	2 van 4

#### *Klant*

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten een kinderopvangorganisatie vallend onder de SWK-Kinderopvang.

#### *Klacht*

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop men is behandeld 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 of medewerker of op de overeenkomst tussen houder en ouder.

#### *Klager*

Een klant of derde(n).

#### *Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen*

De geschillencommissie doet een bindende uitspraak, nadat de klacht eerst volgens de procedure Klachtenbehandeling van de organisatie is behandeld.

### **3. De klachtenbehandeling**

#### *3.1. Indienen van een klacht*

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant;
- zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- zijn/haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd;
- Medewerkers van de kinderopvangorganisaties.

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge klacht wordt door de ouder genoteerd op het notitie formulier. Na het indienen van de klacht wordt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang.

Indien een klacht binnenkomt bij de oudercommissie wordt de klager door de oudercommissie gewezen op het bestaan van het klachtenreglement.

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie/bestuur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

#### *3.1.1. Indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen*

Wanneer de interne procedure is doorlopen en/ of de klacht blijft bestaan, dan kan het geschil voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

#### *3.1.2. Indienen van een klacht door de oudercommissie*

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. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

#### *3.2. In ontvangst nemen van een klacht*

De ontvangst van een klacht wordt binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigd. Indien de organisatie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, wordt dit vervolgens binnen twee weken, schriftelijk en met motivatie aan de klager medegedeeld.

<b>SWK-Kinderopvang</b>	Klachtenreglement voor klant en derden
Cat.nr.+ subcategorie	400 Klachtenbehandeling
Versie	11-9-2018
Pagina	3 van 4

### 3.3. *Inwinnen van informatie*

Ter beoordeling van de klacht kan nadere informatie ingewonnen worden bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, evenals bij derden. De ingewonnen informatie en alle overige communicatiegegevens met betrekking tot de klacht worden schriftelijk vastgelegd conform de procedure Klachtenbehandeling. Indien dit wenselijk wordt geacht, roept de organisatie de partijen op om de klacht toe te lichten. Dit kan afzonderlijk en/of gezamenlijk geschieden. De organisatie is verplicht alle informatie met betrekking tot de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

### 3.4. Inzagerecht

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 één van de partijen worden ingediend, onder de conditie dat da andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

### 3.5. *Afhandeling van een klacht*

De klacht wordt afgehandeld conform de procedure Klachtenbehandeling. Registratie vindt plaats middels het klachtenregister.

De klacht wordt in principe daar afgehandeld waar de klacht is ontstaan. In de betreffende werkinstructies zijn onderwerpen afgebakend en gekoppeld aan de verantwoordelijke van de locatie/afdeling of directie en binnen de verschillende hiërarchische niveaus.

Wanneer de interne procedures op de verschillende hiërarchische niveaus zijn doorlopen en de klacht blijft bestaan, dan wordt de klacht overgedragen aan de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur neemt de klacht, binnen 14 dagen na ontvangst van de directeur, in behandeling. Wordt de klacht naar tevredenheid afgehandeld, dan eindigt hier de interne procedure.

De klager ontvangt binnen vier weken na indiening van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Bij afwijking van de genoemde termijn doet de organisatie daarvan schriftelijk, met redenen bekleed, mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de organisatie haar standpunt aan de klager bekend zal maken. Conform wetgeving zal dit uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht plaatvinden.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van SWK-Kinderopvang naar redelijkheid en billijkheid.

## 4. Vaststelling en wijziging van dit klachtenreglement

Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden, door de directie van SWK-Kinderopvang

## 5. Referenties

### *Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen*

Alle kinderopvangorganisaties moeten zich bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen laten registreren door een overeenkomst te sluiten met de Geschillencommissie.

In het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP) wordt de aansluiting bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen vermeld bij de gegevens van de kinderopvangorganisatie. De toezichthouder, de GGD, controleert of een kinderopvangorganisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

<b>SWK-Kinderopvang</b>	Klachtenreglement voor klant en derden
Cat.nr.+ subcategorie	400 Klachtenbehandeling
Versie	11-9-2018
Pagina	4 van 4

### **Bijlage 1: Artikel 60 van de Wet Kinderopvang**

1. De houder stelt de oudercommissie in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit met betrekking tot:
  - a. de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 50 dan wel aan artikel 56;
  - b. voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
  - c. openingstijden;
  - d. het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen;
  - e. de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten;
  - f. wijziging van de prijs van kinderopvang.
2. Van een advies als bedoeld in het eerste lid kan de houder slechts afwijken indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet.
3. De oudercommissie is bevoegd de houder ook ongevraagd te adviseren over de onderwerpen, genoemd in het eerste lid.
4. De houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.