



# Reglement Interne Klachtenprocedure Stichting Het Kombuis

Doel: Zorgdragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten

Beheerder: directie

Inhoud:

Hoe goed alle medewerkers van onze Kindercentra ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen het kindercentrum, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit mondeling of schriftelijk bij teamleiding, manager of bestuur (uitsluitend schriftelijk) in te dienen.

[Klachten@het-kombuis.nl](mailto:Klachten@het-kombuis.nl)



## Artikel 1 Begripsomschrijving

**1.1 Stichting Het Kombuis**, hierna te noemen organisatie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterzalen, Postbus 90600 , 2509 LP Den Haag. Telefonisch op telefoonnummer; 070-3105310 of via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). De aangesloten rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 4 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van; Voorschoolse dagopvang (VoDO) en naschoolse opvang (NSO) en vakantieopvang.

**1.2. Bestuur:** de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de organisatie.

**1.3. Management:** de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft aan de organisatie.

**1.4. Medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de organisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van de organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

**1.5. Geledingen:** de lagen binnen de organisatie van Stichting Het Kombuis waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen de organisatie: bestuur, management en groepsleiding.

**1.6. Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterzalen:** commissie die per 1 januari 2016 het aanspreekpunt is voor ouders en oudercommissies binnen de kinderopvang voor het indienen van klachten of geschillen.

**1.7 Klant:** een natuurlijke persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie;

**1.8 Klager:** een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Stichting Het Kombuis.

**1.9 Klacht:** schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de organisatie, of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van de 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 betreffen.



## Artikel 2 Indienen van een klacht

De organisatie binnen onze Kindercentra is onderverdeeld in drie geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

Geleding 1 **De groepsleiding:** Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten ondermeer op het gebied van:

het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen de huisregels en tijden -accommodatie en spelmateriaal hygiëne en voeding

Geleding 2 **Het management:** bij het management kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

procedures binnen het kindercentrum financiële zaken het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden) aanneme en plaatsingsbeleid algemeen beleid

Geleding 3 **Het bestuur;** bij het bestuur kunt u terecht met klachten die niet naar

tevredenheid zijn afgehandeld bij een of beide andere geledingen of met

klachten over het functioneren van de manager.

Het bestuur bestaat uit:

- Dhr. W jansen
- Mevr. S de Jongh
- Mevr. N. Bahnerth

U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant, dat wil zeggen ouders / verzorgers en kinderen vanaf 4 jaar;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers;
- zijn of haar nabestaanden;



- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

2.2 De klager is ten alle tijden gerechtigd de klacht in te trekken.

### **Artikel 3 Behandeling van de Klacht**

3.1. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij een hogere geleding indienen. Onder deze voorwaarden kunnen alle geledingen doorlopen worden. De interne procedure zal maximaal 6 weken in beslag nemen. Het reglement Interne Klachtenprocedure kunt u, indien u daar prijs op stelt, opvragen bij de directie of de administratie op het kindercentrum.

3.2 De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn / haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden 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 der partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

### 3.3 Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterzalen

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, of heeft u een klacht betreffende houder en /of een medewerkster, dan kunt u zich wenden tot de overige bestuursleden van de Stichting en/ of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterzalen, Postbus 90600, 2509 LP, Telefonisch op telefoonnummer; 070-3105310 of via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)



#### **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 Stichting Het kombuis kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig, 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 Stichting Het kombuis is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

#### **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

#### **Artikel 7 Beslissing Stichting het Kombuis**

De organisatie stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht maar maximaal zes weken\* in geval van achtereenvolgens indienen van de klacht bij alle drie de geledingen, 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.

\* Deze zes weken is exclusief de tijd die klager erover doet de klacht bij een hogere geleding in te dienen.

#### **Artikel 8 Geheimhouding**

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

#### **Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling**

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 verkregen van de oudercommissie. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.

### **Artikel 11 Inwerkingtreding**

Het vernieuwde reglement treed in werking op 01-01-2016