

KLACHTENREGLEMENT

artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1. **Kinderopvang** : het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen van kinderen in de leeftijd 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 tegen vergoeding kinderopvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen.
- 1.3. **Directeur** : de persoon die krachtens door het bestuur opgedragen bevoegdheden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- 1.4. **Medewerker** : een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie. Deze persoon kan zowel in dienst zijn van de Kinderopvangorganisatie, verbonden zijn aan of in de Kinderopvangorganisatie een deel van hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.
- 1.5. **Klant** : een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten 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, de directeur of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant of het kind van de klant. De klacht wordt ingediend als omschreven in artikel 2.
- 1.7. **Klager** : Degene die een klacht indient, heeft ingediend of ingediend wil zien volgens artikel 2.
- 1.8. **Bestuur** : het bestuur van de Stichting Kinderopvang Mamaloe.
- 1.9. In dit klachtenreglement wordt met Kinderopvangorganisatie bedoeld :
Stichting Kinderopvang Mamaloe.
- 1.10. **De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna Geschillencommissie)** :
De Stichting Kinderopvang Mamaloe is aangesloten bij De Geschillencommissie;
Een zelfstandige organisatie, waaraan tevens verbonden is het klachtenloket
Kinderopvang, waarmee een eenduidige en laagdrempelige klachtrecht voor ouders
mogelijk gemaakt is.
Website: www.degeschillencommissie.nl
- 1.11. **Oudercommissie** : De ouderdelegatie, welke op locatieniveau de belangen behartigt van en vertegenwoordigt ouders en hun kinderen.

artikel 2 Indienen van een klacht

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan :

- a. de klant
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
- c. de oudercommissie

Een klacht kan worden ingediend bij:

- 2.1. De directeur van Kinderopvang Mamaloe.
De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de directeur in te dienen. Zie artikel 3.
- 2.2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de directeur indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 2.3. Geschillen kunnen zowel door de ouders/oudercommissie als door de directeur aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie](http://www.degeschillencommissie.nl))
- 2.4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de directeur een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De directeur dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 2.5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepaling van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
- 2.6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

artikel 3 Interne behandeling van de klacht

- 3.1. Als ouders klachten hebben kunnen ze die bespreken met een medewerker of Assistent Leidinggevende.
Komen ze er onderling niet uit, dan kunnen de ouders een schriftelijke klacht bij de directeur indienen. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de directeur deze schriftelijk vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.

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 directeur.

- 3.2. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de directeur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 3.3. Klachten over de directeur worden door een vertegenwoordiger van het bestuur in behan-

deling genomen op de wijze als omschreven in artikel 2.1.

- 3.4. Indien de klacht naar het oordeel van de directeur niet in behandeling kan worden genomen, deelt hij/zij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en aan het bestuur.
- 3.5. Indien de klacht in behandeling wordt genomen kan de directeur de klant zowel als de medewerker oproepen voor een mondelinge behandeling.
- 3.6. Indien de directeur het nodig oordeelt, of indien de medewerker of de klant daarom verzoekt, zullen de medewerker en de klant afzonderlijk worden gehoord.
- 3.7. Een klacht over de directeur wordt op analoge wijze behandeld.

artikel 4 Beslissing directeur

- 4.1. De directeur neemt binnen 1 maand nadat de klacht is ingediend een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De directeur stelt de **klager, degene over wie geklaagd is** en het **bestuur** uiterlijk 1 maand na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van zijn/haar **oordeel** over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

artikel 5 Maatregelen bestuur

- 5.1. Het bestuur deelt de klager, de directeur en degene tegen wie de klacht gericht is binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de directeur schriftelijk mede of het naar aanleiding van dat oordeel **maatregelen** zal nemen en **zo ja, welke**.
- 5.2 De directeur informeert na \pm 6 maanden bij de klager, naar de mate van tevredenheid omtrent de klachtenbehandeling

artikel 6 Periodieke rapportage

De directeur maakt jaarlijks een overzicht zonder namen met vermelding van het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten en de eventuele aanbevelingen van de directeur en de door het bestuur genomen maatregelen. De directeur vermeldt in het overzicht de gesignaleerde structurele knelpunten. Dit overzicht wordt uitgereikt aan het bestuur en de oudercommissie.

artikel 7 Verslag

Stichting Kinderopvang Mamaloe brengt het klachtenreglement op passende wijze (op de website) onder de aandacht van de klanten.

artikel 8 Geheimhouding

Alle betrokkenen zullen de privacy van de klager zoveel mogelijk waarborgen.

artikel 9 Wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directeur van Stichting Kinderopvang Mamaloe. Belanghebbende kan hier een voorstel toe doen.

artikel 10 Beroep

Klager kan tegen de maatregelen bedoeld in artikel 5 in beroep gaan bij de Geschillencommissie. Zie www.degeschillencommissie.nl

artikel 11 Slotbepalingen

11.1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur naar redelijkheid en billijkheid.

11.2. Het reglement treedt in werking op 15 juli 2016.

11.3 De in dit reglement genoemde personen zijn erop gericht door het indienen van een klacht of door de behandeling van een klacht de relatie tussen de klant en de Kinderopvangorganisatie en de medewerkers van de Kinderopvangorganisatie te verbeteren en de kwaliteit van de diensten van de Kinderopvangorganisatie te verhogen.