



# Klachtenregeling

## **Klachtenregeling Eigen&Wijzer**

Overeenkomstig de Wet Kinderopvang , en na goedkeuring van de inhoud door de oudercommissies is de navolgende klachtenregeling van kracht. Om deze regeling leesbaar te houden wordt in dit schrijven met ouder(s) tevens wettelijk vertegenwoordiger(s) bedoeld.

### **Inleiding**

Bij Eigen&Wijzer doen we dagelijks ons best respectvol om te gaan met de kinderen, ouders, gastouders en medewerkers. Dat gaat meestal goed, maar soms loopt de opvang of het contact niet naar ieders tevredenheid. Als een gewenste reactie of actie uitblijft of een bejegening als onheus wordt ervaren, kan er een klacht ontstaan.

Voor de kwaliteit van onze opvang achten wij het belangrijk om te weten waar ontevredenheid over bestaat en nemen we klachten serieus. Deze regeling is bedoeld om ouders een mogelijkheid te bieden om - volgens een vastgelegde procedure - hun klachten aan de orde te stellen.

### **Uitgangspunt**

Voorkomen is beter dan genezen. Binnen Eigen&Wijzer willen we voorkomen dat er aanleiding is voor klachten. Daarvoor is belangrijk dat zowel de ouders, gastouders als de medewerkers tijdig bij elkaar aankloppen als er ergens onvrede over bestaat. In een gesprek zal vaak de oorzaak van de onvrede gevonden en opgelost kunnen worden. Zie ook: kwaliteitshandboek deel 2/ 14.0 klanttevredenheid.

### **Oneens**

Als u als ouder het niet eens bent met de wijze waarop u of uw kind behandeld, bejegend, en/of verzorgd wordt, dan kunt u dit kenbaar maken. De meest aangewezen persoon om mee te praten is diegene die onvrede bij u gewekt heeft. Heeft dat geen effect dan kunt u zich het beste richten tot de direct leidinggevende (locatiecoördinator, regiomanager, manager gastouderbureau of de directie)Er zal naar gestreefd worden om de oorzaak van de onvrede in een gesprek weg te nemen en/of naar ieders tevredenheid tot een oplossing te komen.

### **Klachtenregeling voor ouders/gastouders**

In principe mag iedere ouder een klacht indienen. Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten van werknemers, gastouders of van (toe)leveranciers. En ook niet wanneer een ouder een klacht heeft over een andere ouder of kind.

Een ouder kan een klacht voor zichzelf indienen of kan een klacht als wettelijk vertegenwoordiger van zijn/haar kind indienen.

### **Onderwerp van een klacht**

Er kunnen alleen klachten in behandeling worden genomen die betrekking hebben op "gedragingen". Hiermee wordt bedoeld een handeling van een medewerker van Eigen&Wijzer. Het kan gaan om wat deze persoon gedaan of juist niet gedaan heeft, maar kan ook betrekking hebben op een besluit. Het moet wel gaan om een individuele en concrete zaak.

Een aantal voorbeelden:

- Een pedagogisch medewerker/gastouder weigert informatie te geven over uw kind.
- Uw adreswijziging wordt, ondanks herhaaldelijk verzoek niet doorgevoerd.
- De groepsleiding of gastouder besluit zonder opgaaf van reden dat uw kind niet mag drinken.

Datum uitgifte: oktober 2005

Datum laatste wijziging: januari 2017

In algemene zin betreft het gedrag waarbij u of uw kind persoonlijk nadeel ervaart.

Als u klaagt over een gedraging jegens een derde (anders dan uw eigen kind), dan kan uw klacht niet in behandeling worden genomen.

Als u het niet eens bent met bijvoorbeeld de pedagogische visie of met de openingstijden of als u klachten heeft over het inschrijvingsbeleid, dan zal uw klacht ongegrond worden verklaard. Het betreft dan klachten over algemene, abstracte of beleidsmatige onderwerpen. Uw klacht daarover zal zeker bekeken worden, maar niet conform deze regeling in behandeling worden genomen.

Wanneer het gaat om een klacht betreffende een gastouder, dan bespreekt u dit eerst met de gastouder. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen u en de gastouder spelen. Mocht dit ook niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang.

### **Interne klachtenregeling**

Indien een gesprek met betrokkene(n) of met de leidinggevende niet het gewenste effect heeft, dan kunt u een klachtbrief schrijven en richten aan de directie. Deze bekijkt uw klacht en neemt uiterlijk binnen 6 weken een besluit.

In de onderhavige klachtenregeling is deze procedure beschreven.

### **Beroep**

Als u het niet eens bent met het besluit dat de directie neemt, dan kunt u zich:

voor informatie, advies of mediation wenden tot:

- Klachtenloket Kinderopvang  
adres: Bordwijklaan 46, 2591 XR Den Haag, tel: 0900-1877  
mail: [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)  
website: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/)

voor aanmelding van het geschil wenden tot:

- Geschillencommissie Kinderopvang (GCK).  
adres: Bordwijklaan 46, 2591 XR Den Haag, tel: 070-3105310  
website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).  
Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:  
<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

# **Klachtenreglement Eigen&Wijzer**

## *Algemene bepalingen*

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. De organisatie: Eigen&Wijzer;
- b. Medewerker: persoon, werkzaam bij Eigen&Wijzer;
- c. Cliënt: een natuurlijk persoon, dan wel de wettelijk vertegenwoordiger ervan, die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Eigen&Wijzer, voor de opvang van zijn of haar kinderen;
- d. Gedraging: enig handelen of nalaten (alsmede het nemen van een besluit) van de organisatie, dan wel van een bij de organisatie werkzaam persoon gedurende en voortkomend uit de uitoefening van diens dienstverband. De gedraging heeft betrekking op cliënt en levert persoonlijk nadeel op voor cliënt;
- e. Klager: de cliënt die een klacht indient;
- f. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over, dan wel een verzoek tot het instellen van een onderzoek naar een gedraging;
- g. Schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, ten zij de wet zich daar tegen verzet;
- h. Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling;
- i. Klachtenloket Kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

## *Doel*

### **Artikel 2**

Met de klachtenregeling wordt beoogd een zo objectief mogelijke beoordeling te geven over de gedragingen van de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.

## *Klachtgrond*

### **Artikel 3**

Een cliënt kan een klacht indienen over een gedraging van de organisatie, dan wel over een gedraging van een voor de organisatie werkzaam persoon, welke gedraging voortvloeit uit de uitoefening van het dienstverband, wegens de gedragingen jegens een ouder of kind of jegens de overeenkomst tussen de organisatie en de ouder.

## *Indienen klacht*

### **Artikel 4**

Alle cliënten hebben het recht om een klacht in te dienen.

## *Kosten*

### **Artikel 5**

Aan het indienen en in het behandeling nemen van de klacht worden aan de cliënt geen kosten in rekening gebracht.

### *Vormvereisten klachtbrief*

#### **Artikel 6**

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directie;
- b. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien;
- c. De klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten;
- d. De klachtbrief vermeldt de volgende gegevens:
  - naam, adres en telefoonnummer van de klager en indien van toepassing, de naam van het kind waarmee de klacht samenhangt;
  - de naam van de persoon over wiens gedraging geklaagd wordt;
  - de locatie en de groep waarop het kind geplaatst is;
  - een duidelijke omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt;
  - de dag waarop en/of periode waarin de gedraging plaatsvond;
  - de reden waarom cliënt de gedraging klachtwaardig beschouwt.
- e. Indien niet voldaan wordt aan een van deze vereisten, wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld dit “gebrek” te herstellen. Anonieme klachten worden niet behandeld.
- f. Indien de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### *Uitblijven klachtbehandeling*

#### **Artikel 7**

In de navolgende gevallen is de organisatie niet verplicht een klacht in behandeling nemen:

- a. de klacht voldoet niet aan de beschrijving klachtgrond (artikel 3) en/of vormvereisten klachtbrief (artikel 6)
- b. de klacht betreft een gedraging die meer dan 2 maanden voor verzenddatum van de klachtbrief heeft plaatsgevonden.

### *Procedure behandeling*

#### **Artikel 8**

- a. De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- b. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, wordt aan de cliënt een schriftelijke ontvangstbevestiging of email verstuurd.
- c. Oudercommissie ontvangt een kennisgeving van de ontvangen klachtbrief.
- d. De directie neemt de klacht in behandeling en rondt deze af binnen 6 weken nadat de schriftelijke klacht ontvangen is.
- e. Als de behandeling langer duurt dan voornoemde 6 weken, wordt cliënt daarover schriftelijk ingelicht.
- f. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht, stelt de directie een onderzoek in naar de gedraging waarover geklaagd wordt en de omstandigheden waaronder deze plaatsvonden.
- g. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en cliënt worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt (mondeling en/of schriftelijk) toe te lichten.
- h. Indien de klacht een gedraging van een werknemer betreft, mag deze zich door een derde laten bijstaan.
- i. Indien de directie het noodzakelijk acht kunnen er deskundigen worden ingeroepen.

### *Intrekking klacht*

#### **Artikel 9**

Indien de cliënt zijn klacht intrekt, blijft de directeur bevoegd een onderzoek in te stellen en een besluit te nemen.

### *Het besluit*

#### **Artikel 10**

- a. Op basis van het onderzoek en zonodig de mondelinge en/of schriftelijke toelichting van betrokkenen, neemt de directeur een besluit.
- b. Het besluit omvat een weergave van de feiten en een gemotiveerd oordeel over de klacht en eventueel de maatregelen die op grond daarvan genomen worden, inclusief concrete termijnen waarbinnen deze maatregelen zullen zijn gerealiseerd.  
Indien ter voorkoming van soortgelijke klachten intern (ver-)nieuw(d)e afspraken worden gemaakt, kan de directeur deze vermelden in het oordeel.
- c. Het besluit wordt schriftelijk aan cliënt en aan degene over wiens gedraging geklaagd wordt, kenbaar gemaakt.
- d. Een afschrift van het besluit wordt opgenomen in het klachtregister en tevens verstuurd naar oudercommissie.

### *Beroep*

#### **Artikel 11**

- a. Indien interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de cliënt de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- b. De cliënt kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de cliënt redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden de klacht bij de directie indient.
- c. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- d. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de geschillencommissie.

### *Geheimhoudingsplicht*

#### **Artikel 12**

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht uit zijn taak bij de uitvoering van deze regeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.