

## Artikel 1 Begripsomschrijving

**1.1** Peuteropvangorganisatie: een aangesloten rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 2 t/m 3 jaar in de vorm van peuterspeelzaal, voorschool of peuteropvang.

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

**1.3** Management: de personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geven aan de organisatie: coördinator.

**1.4** Pedagogisch medewerker: persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.

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

**1.6** Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend binnen een organisatie, van hoog naar laag: bestuur, management en pedagogisch medewerkers.

**1.7** De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken is ingevolge de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (Wko) houder van de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna te noemen: Commissie). De Commissie heeft als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation (hierna te noemen: Klachtenloket Kinderopvang).

De peuteropvangorganisatie is voor de behandeling van klachten en geschillen van ouders en oudercommissies geregistreerd bij de Commissie. Het reglement van de Commissie is in te zien via de site van het Klachtenloket Kinderopvang [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) en de site van de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

**1.8** Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de peuteropvangorganisatie;

**1.9** Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de peuteropvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.

**1.10** Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de peuteropvangorganisatie, of een medewerker van de organisatie.

Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde 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 peuteropvang betreffen.

## Artikel 2 Indienen van een klacht

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

- de klant, dat wil zeggen ouders of verzorgers van kinderen die gebruik maken van de peuteropvang;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

**2.2** De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

**2.3** Bij intrekking van de klacht door de klager is het bestuur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

**2.4** De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van de organisatie en/of bij de externe Commissie. Aanbevelingen voor de geschikste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

**2.4a** Bij de pedagogisch medewerker in te dienen klachten betreffen:

- het functioneren van de pedagogisch medewerker en/of kinderen;
- de huisregels en tijden;
- accommodatie en spelmaterialen;
- hygiëne en voeding.

**2.4b** Bij het management in te dienen klachten betreffen:

- procedures binnen een groep;
- financiële zaken;
- het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevenden);
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

**2.4c** Bij het bestuur kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één of beide lagere geledingen.

## **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

**3.1** De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen de organisatie. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.

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

**3.3** De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken.

De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee 3X2 weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 6 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.

**3.4** 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 haar/zijn standpunt toe te lichten.

**3.5** 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, worden klager en beklagde in de gelegenheid 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 van de 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.

**3.6** De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de externe Commissie. De organisatie attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de Commissie in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking.

De organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

## **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** De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), 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** De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

## **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **Artikel 7 Beslissing organisatie**

De organisatie stelt klager binnen 2 weken na indiening van de klacht 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.

## **Artikel 8 Geheimhouding**

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of 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 is vastgesteld door het bestuur van de organisatie. Het reglement kan door het bestuur gewijzigd worden na overleg met de centrale oudercommissie. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van 3x2 weken en het maximum aantal van 3 geleidingen voor de klachtbehandeling.

## **Artikel 11 Inwerkingtreding**

Het reglement treedt in werking op uiterlijk 1 januari 2016.