

# Interne klachtenregeling



## Interne klachtenregeling

### Artikel 1 Begrippen

- 1.1 Klachtencoördinator: De persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de behandeling van de klachten in de organisatie.
- 1.2 Medewerker: Een persoon die onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie werkt.
- 1.3 Klant: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kinderen.
- 1.4 Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij dan wel zijn/haar kind, althans waarvoor hij/zij als verzorger verantwoordelijkheid heeft, is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisaties die de opvang betreffen.
- 1.5 Klager: Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de aangesloten kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

### Artikel 2 Indiening van de klacht

- 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de klant.
- 2.2 Een klacht wordt schriftelijk of mondeling ingediend bij het kinderdagverblijf bij de klachtencoördinator.
- 2.3 Wanneer een klant een afspraak wil maken voor het mondeling indienen van een klacht bij de klachtencoördinator, dan zal de klachtencoördinator binnen 10 werkdagen een afspraak maken.
- 2.4 Wanneer de klacht mondeling wordt ingediend dan noteert de klachtencoördinator dit op het interne klacht formulier (verbeterformulier).
- 2.5 Wordt tijdens het mondeling indienen, de klacht weggenomen, dan wordt dit op het interne formulier aangegeven. Ook worden hier de eventueel gemaakte afspraken op gezet. De klager ondertekent dit formulier en krijgt van de klachtencoördinator een kopie mee. Hiermee is de klacht afgedaan. Wel blijft deze geregistreerd als interne klacht.
- 2.6 De klacht kan ook schriftelijk (of per email) bij de klachtcoördinator worden ingediend.
- 2.7 De klager is ten allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

### Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 Wanneer de klacht tijdens het mondeling indienen niet opgelost wordt dan ontvangt de klager na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst en omschrijving van de klacht van de klachtencoördinator.
- 3.2 Wanneer de klacht schriftelijk is ingediend, krijgt de klager na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht van de klachtencoördinator.
- 3.3 Indien de klacht het handelen, doen of nalaten van een medewerker betreft, zendt de klachtencoördinator een afschrift van de klacht aan de betrokken medewerker en stelt deze in de gelegenheid binnen 10 werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencoördinator toe te zenden.

#### Artikel 4 Beslissing klachtencoördinator

- 4.1 De klachtencoördinator neemt binnen 20 werkdagen nadat de klacht is ingediend een beslissing over de gegrondheid van de klacht. De klachtencoördinator stelt de klager en de eventueel betrokken medewerker, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van te nemen of reeds genomen maatregelen.

#### Artikel 5 Bekendmaking klachtenregeling

- 5.1 Kinderdagverblijf De Speelhoeve brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders, pleegouders of stiefouders van de kinderen die van de kinderdagopvang van Kinderdagverblijf De Speelhoeve gebruik maken.

#### Artikel 6 Slotbepalingen

- 6.1 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtencoördinator naar redelijkheid en billijkheid.