

Klachtenreglement Kinderopvang 't Armhoes

1. Begripsomschrijvingen

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.
Kinderopvangorganisatie :	een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/personen die in organisatorisch verband een voorziening in standhoudt/houden om regelmatig gedurende twee of meer uur per etmaal tegen vergoeding kinderopvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen. In dit reglement wordt bedoeld Kinderdagverblijf 't Armhoes
Houder :	de persoon die krachtens door de oudercommissie opgedragen bevoegdheden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
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.
Klant :	een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.
Klacht :	een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie, de houder 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.
Klager :	Degene die een klacht indient, heeft ingediend of ingediend wil zien volgens artikel 2.
Oudercommissie :	Overlegorgaan binnen het KDV 't Armhoes dat de ouders vertegenwoordigt
Geschillencommissie:	KDV 't Armhoes is aangesloten bij de geschillencommissie, dit is een Zelfstandige organisatie die zich ten doel stelt om ten behoeve van Organisaties Kinderopvang de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector uit te voeren.

2. Indienen van een klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan :
 - a. de klant
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij:

- De houder van Kinderdagverblijf 't Armhoes: Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de houder deze schriftelijk vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
- De oudercommissie, indien het een klacht aangaande de houder betreft
- Indien u niet met de houder of oudercommissie tot een oplossing kunt komen kunt u terecht bij het klachtenloket kinderopvang. Zij kunnen u tips en adviezen geven over u klacht en helpen bij

het vinden van een oplossing. Komt u er hierna nog niet uit dan kunt u online een klacht indienen bij de geschillencommissie.

Link: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>

3. Interne behandeling van de klacht

1. De houder onderzoekt de klacht zorgvuldig.
2. Tijdens het onderzoek zal de houder de ouders zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling.
3. De klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt. Uiterlijk na 6 weken.
4. 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 houder.
5. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de houder bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
6. Klachten over de houder worden door een vertegenwoordiger van de oudercommissie in behandeling genomen.
7. Indien de klacht naar het oordeel van de houder niet in behandeling kan worden genomen, deelt hij/zij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en aan de oudercommissie.
8. Indien de klacht in behandeling wordt genomen kan de houder de klant zowel als de medewerker oproepen voor een mondelinge behandeling.
9. Indien de houder het nodig oordeelt, of indien de medewerker of de klant daarom verzoekt, zullen de medewerker en de klant afzonderlijk worden gehoord.
10. Een klacht over de houder wordt op analoge wijze behandeld.

4. Beslissing houder

De houder neemt binnen 1 maand nadat de klacht is ingediend een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De houder stelt de klager, degene over wie geklaagd is en de oudercommissie 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.

5. Maatregelen oudercommissie

1. De oudercommissie deelt de klager, de houder en degene tegen wie de klacht gericht is binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de houder schriftelijk mede of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. De houder informeert na + 6 maanden bij de klager, naar de mate van tevredenheid omtrent de klachtenbehandeling

6. Periodieke rapportage

De houder 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 houder en de door de oudercommissie genomen maatregelen. De houder vermeldt in het overzicht de gesignaleerde structurele knelpunten. Dit overzicht wordt uitgereikt aan de oudercommissie.

7. Verslag

Kinderdagverblijf 't Armhoes brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

8. Geheimhouding

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

9. Wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de oudercommissie van Kinderdagverblijf 't Armhoes. Belanghebbende kan hier een voorstel toe doen.

10. Beroep

Klager kan tegen de maatregelen bedoeld in artikel 5 in beroep gaan bij de geschillencommissie. Een brochure en/of informatie van deze onafhankelijke Klachtencommissie is verkrijgbaar bij de houder.

11. Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de oudercommissie naar redelijkheid en billijkheid.
2. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2016.
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.