

**KLACHTENREGLEMENT**

**PEUTERSPEELZAAL VE HET STARTBLOK**

**1 JANUARI 2013**

## Artikel 1 Begripsomschrijving

### 1.1 VE Het Startblok

Peuterspeelzaal: Hier staat de verzorging en opvoeding centraal en er wordt een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van kinderen in de leeftijd van twee jaar tot het tijdstip waarop die kinderen kunnen deelnemen aan het basisonderwijs.

### 1.2 Bestuur

De (verzameling) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk (is) zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de betreffende organisatie.

### 1.3 Leidinggevende/management

De persoon/personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft/geven aan de organisatie: locatiemanager/coördinator, directeur, directeur/bestuurder.

### 1.4 Pedagogisch Medewerker m/v

Persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.

### 1.5 Vrijwilligers

Persoon die zich vrijwillig inzet voor de groep en aanwezig is onder begeleiding van een Pedagogisch Medewerker.

### 1.6 Geledingen

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

### 1.7 Doelgroepouders

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken, of gebruik heeft gemaakt van de peuterspeelzaal van Het Startblok voor de ontwikkeling van zijn/haar kind.

### 1.8 Klager

Een persoon of groep van personen behorende bij de doelgroepouders van Het Startblok die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de genoemde organisatie.

### 1.9 Klacht

Schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een doelgroepouder wat betreft dienstverlening van de Peuterspeelzaal, of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben te hebben op handelingen /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 kinderopvang betreffen.

## Artikel 2 Klachten

- 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan;
- De klant, d.w.z. ouders/verzorgers en kinderen vanaf 2 jaar
    - Zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger
    - Zijn of haar nabestaanden
    - Natuurlijke personen die door een klant zijn gemachtigd
- 2.2 Volgorde van aanmelden van de klacht.
- Bespreek de klacht met de pedagogisch medewerker.
  - Indien dit niet tot voldoende resultaat levert, dan kunt u de klacht bespreken met de VVE coördinator.
  - Levert dit ook niet het gewenste resultaat, dan kunt u contact opnemen met de directeur van Het Startblok.
  - Mocht de klacht nog steeds niet tot een positief resultaat leiden dan kunt u de klacht schriftelijk of mondeling melden bij zoals beschreven in artikel 2.2

Een klacht dient mondeling of schriftelijk te worden gemeld bij het bestuur, management. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, neemt de klachtbehandelaar de klacht op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens dient de klager het klachtformulier te ondertekenen. 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 degene bij wie de klacht is gemeld. Bij intrekking van de klacht door de klager is de hoogste leidinggevende/het bestuur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

## Artikel 3 Nadere bepaling van een klacht.

- 3.1 Een klacht omvat tenminste:
- naam, adres en –indien mogelijk –emailadres en telefoonnummer van de klager;
  - voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
  - naam, adres, telefoon en - indien mogelijk - email adres van de beklagde;
  - een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
  - de reden waarom de klacht wordt ingediend;
  - de beschrijving van de handelingen van die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen
  - kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten om tot een oplossing te komen;
  - de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit Klachtenreglement;
  - Ondertekening van de klacht door of namens de ouders.
- 3.2 Het bestuur en het management is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voor te zetten indien;
- a. de klacht na overleg niet voldoet aan de vereisten in 3.1;
  - b. de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit Klachtenreglement;
  - c. de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
  - d. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - e. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
  - f. De klager een ander is dan degene wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden;
  - g. De klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klacht instantie of aan een rechter is voorgelegd;
  - h. Een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door het bestuur, management;

- i. De klager geen gegevens aan het bestuur, management verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl het bestuur, management van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.
- j. De klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoek en het gewicht van de claim of complexiteit van de rechtsvraag te groot is.

De directeur van Het Startblok beslist, na overleg met het bestuur of een klacht in behandeling wordt genomen dan wel wordt voorgezet.

- 3.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden wel gearhiveerd.

#### **Artikel 4 Behandeling van de klacht**

- 4.1 Wanneer een klacht is ingediend, bevestigt de klachtbehandelaar binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager en beklagde. Indien van toepassing bericht met de klager dat het in behandeling nemen van de klacht wordt opgeschort, om klager de gelegenheid te geven de klacht eerst aan beklagde voor te leggen of om meer informatie aan te leveren. Indien klager alsnog verzoekt de klacht in behandeling te nemen, geldt het moment van deze mededeling als moment van ontvangst van de klacht voor de bepaling van de termijnen van verdere behandeling.
- 4.2 Binnen 5 werkdagen wijst degene bij wie de klacht wordt gemeld, diegene aan die de klacht in behandeling neemt.
- 4.3 Indien van mening is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, wordt dit binnen 15 werkdagen van ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan beide partijen medegedeeld.
- 4.4 Klager en beklagde ontvangen binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk verklaard is.
- 4.5 Klager en beklagde ontvangen binnen 20 werkdagen na de verzenddatum van de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk te reageren op de klacht.
- 4.6 Een kopie van het verweer van beklagde wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst aan klager verzonden. Deze krijgt de gelegenheid om daar op binnen 10 werkdagen schriftelijk commentaar te geven.
- 4.7 Het laatste commentaar van de klager op het verweer van de beklagde wordt binnen 5 werkdagen verzonden na ontvangst, die daarop binnen 10 werkdagen na verzending schriftelijk commentaar kan indienen.
- 4.8 Bij iedere ronde van hoor- en wederhoor zendt de klachtbehandelaar zoveel mogelijk een afschrift van de nog niet bij partijen bekende stukken mee.
- 4.9 Indien nodig worden beide partijen opgeroepen voor een mondelinge toelichting en wordt dag uren en plaats bepaald door degene die de klacht in behandeling heeft genomen.

Indien een van de partijen niet is verschenen en binnen 2 werkdagen aannemelijk kan maken dat er sprake is van overmacht, kan er besloten worden om partijen alsnog te horen.

- 4.10 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie in overweging worden betrokken, waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren, tenzij bij wijze van uitzondering, men van oordeel is, dat er voldoende belang aanwezig is, om de informatie niet bekend te maken, maar wel mee te wegen.

### **Artikel 5 Bijstand en vertegenwoordiging.**

Partijen kunnen zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

### **Artikel 6 Het inwinnen van inlichtingen**

- 6.1 De klachtbehandelaar neemt kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij partijen alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.
- 6.2 Van het winnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datuminhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie. Op verzoek wordt vertrouwelijke informatie buiten het dossier gelaten.
- 6.3 Van alle verkregen informatie wordt zo spoedig mogelijk een kopie gezonden aan betrokkenen,. Hierbij wordt , indien nodig, aangegeven dat de informatie vertrouwelijk is en de ontvangen gehouden is aan een geheimhoudingsplicht. De ouder/verzorger en de houder/organisatie worden in de gelegenheid gesteld om binnen 5 werkdagen te reageren op de verkregen informatie.
- 6.4 Men is verplicht alle bescheiden en/of informatie betrekking hebbende op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen indien dit gebracht wordt door degenen van wie deze bescheiden en /of informatie afkomstig zijn/is.

### **Artikel 7 Inzagerecht**

Partijen worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben worden geretourneerd.

### **Artikel 8 Uitspraak**

- 8.1 Omtrent de gegrondheid van de klacht en aanbevelingen wordt een beslissing genomen. De uitspraak wordt binnen 4 maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is verzonden.
- 8.2 Bij afwijking van de in 8.1 genoemde termijn, wordt de klager en beklagde schriftelijk op de hoogte gesteld met vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel over de klacht zal uitgebracht worden.
- 8.3 De klachtbehandelaar is niet aansprakelijk voor de gevolgen van haar uitspraken of aanbevelingen. Men kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren. De uitspraak bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordeel en eventuele aanbevelingen. Beide partijen ontvangen de uitspraak. Daarnaast ontvangt de beklagde een versie die openbaar gemaakt kan worden, waarin de gegevens van de klager geanonimiseerd zijn, alleen de betrokken organisatie staat hierin met naam vermeld.

## **Artikel 9 Maatregelen organisatie**

- 9.1 Beklaagde deelt aan de klager en aan de klachtbehandelaar binnen een maand na verzending van het artikel 8 bedoelde oordeel schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 9.2 Bij afwijking van de in 9.1 genoemde termijn, doet beklaagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtbehandelaar, onder vermelding van de termijn waarbinnen de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 10 Termijnen**

- 10.1.1 De klachtbehandelaar is te allen tijde bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan met reden omkleed mededeling aan de betrokken partijen, onder vermelding van een nieuw termijn.
- 10.1.2 Indien de klachtbehandelaar van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtbehandelaar deelt dit betrokkenen schriftelijk en met opgave van redenen mede.

## **Artikel 11 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 12 Bekendmaking klachtenregeling**

Dit reglement brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar doelgroepouders.

## **Artikel 13 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld door het Bestuur van Primo Schiedam. Het bestuur heeft hiervoor instemming verkregen van het management van VE Het Startblok. Wijziging zal plaatsvinden in overleg met het management.

## **Artikel 14 Slotbepaling**

Dit reglement treedt inwerking op 1 januari 2013