

Procedure klachtbehandeling.

De korfkidz Amstelveen BV hanteert de volgende klachtenprocedure:

- Stap 1 de klacht bespreken met één van de pedagogisch medewerkers
- Stap 2 de klacht bespreken met mevrouw S. Wardenaar-Huiskens
- Stap 3 de klacht voorleggen aan de klachtencommissie

De klachtbehandeling voor buitenschoolse opvang **De korfkidz** Amstelveen BV door de klachtencommissie is beschreven in het navolgende Klachtenreglement, dat tot stand gekomen is op basis van het “model reglement klachtrecht sectie Kinderopvang” zoals uitgegeven door de MO-Groep.

Het modelreglement klachtrecht is tevens bijgesloten bij het klachtenreglement, daar het een artikelsgewijze toelichting bevat ter uitleg van het klachtenreglement.

Het klachtenreglement van **De korfkidz** Amstelveen BV is effectief vanaf 1 maart 2009. Het bestaan van het klachtenreglement zal bekend gemaakt worden via de algemene informatiebrochure (voor nieuwe ouders) en via korfkidz Nieuws voor ouders die reeds verbonden zijn aan het buitenschoolse opvang.

Op het kantoor van het buitenschoolse opvang liggen 3 exemplaren van het klachtenreglement, die door ouders desgewenst meegenomen kunnen worden. Het bestuur zorgt vervolgens voor aanvulling van het klachtenreglement.

De klachtencommissie voor **De korfkidz** Amstelveen BV bestaat uit de volgende 3 leden:

1. mr. E.J. Schipper, onafhankelijk voorzitter.
De heer Schipper is een deskundige op het gebied van consumentenbelangen. Hij is werkzaam bij Intergamma, waar hij onder andere verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling van klanten van de Gamma en Karwei bouwmarkten.
2. dhr. R. Wardenaar, secretaris.
De heer Wardenaar is één van de oprichters van De korfkidz Amstelveen. Hij is deskundige op het gebied van consumentenbelangen en instellingsorganisaties.
3. unitleidster van De kinderkorf Amstelveen BV.

Indien u een klacht wilt voorleggen aan de klachtencommissie van De korfkidz Amstelveen, verzoeken wij u contact op te nemen met de secretaris, mevr. S. Wardenaar-Huiskens, u kunt haar bereiken op de volgende telefoonnummers:

tel. nr. 020-6477198
fax nr. 020-6400457

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 **Kinderopvang:** het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.
- 1.2 **Kinderopvangorganisatie:** een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/personen die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig gedurende twee of meer uur per etmaal opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.
- 1.3 **Bestuur:** de (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn (is) voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
- 1.4 **Medewerker:** een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie diensten verlenen.
- 1.5 **Klant:** een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.
- 1.6 **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie.
Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.
- 1.7 **Klager:** een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.8 **Klachtencommissie:** de commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de kinderopvangorganisatie om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de kinderopvangorganisatie. De voorzitter wordt bijgestaan één van de leden van het bestuur die tevens als ambtelijk secretaris fungeert. De klachtencommissie is samengesteld uit:
- a. een voorzitter
 - b. een deskundige op het gebied van de kinderopvang;
 - c. een deskundige op het gebied van instellingsorganisaties.

Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd.

- 2.2 De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur (de besturen) benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend voor eenzelfde periode worden benoemd.
- 2.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie.
- 2.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - b. door het overlijden van een commissielid;
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn/haar taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 - e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

Artikel 3 Wraking en verschoning

- 3.1 De klager en/ of degene waarover wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 3.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

- 3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
- 3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

Artikel 4 Indiening van de klacht

- 4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de klant;
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
 - c. zijn/haar nabestaanden
 - d. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 4.2 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
- 4.3 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 secretaris van de klachtencommissie.
- 4.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

- 5.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 5.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.
- 5.3 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

- 5.4 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 5.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen. Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord.
- 5.6 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 6 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen

- 7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 7.4 Onverlet het bepaalde in 7.2 en 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/ of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/ of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 8 Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de instelling, 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 niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 9 Beslissing klachtencommissie

- 9.1 De klachtencommissie neemt binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur, uiterlijk 2 maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 9.2 Bij afwijking van de in 9.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 10 Maatregelen bestuur

- 10.1 Het bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 10.2 Bij afwijking van de 10.1 genoemde termijn, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11 Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de ondernemingsraad/ werknemersvertegenwoordiging/ werknemers, de ouderraad/ - cliëntenraad en aan het bestuur .

Artikel 12 Verslag

- 12.1 Het bestuur stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.
- 12.2 Het bestuur zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Voornoemde toezending aan de inspecteur geschiedt uiterlijk voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

De kinderopvangorganisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

Artikel 14 Geheimhouding

- 14.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 14.1 omschreven plicht mede.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 15.1 De kinderopvangorganisatie stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 15.2 De kinderopvangorganisatie vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 16 Bekorten termijnen

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden, door het bestuur van de kinderopvang organisatie.

Artikel 18 Slotbepalingen

- 18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
- 18.2 Het reglement treedt in werking op 1 maart 2009.