

Klachtenreglement Kinderopvang Kids&Co.

Artikel 1.

1.1 Doelstelling van het klachtenreglement

De doelstelling van het klachtenreglement is het objectief, zorgvuldig en rechtvaardig behandelen van klachten van klanten. Daarnaast biedt het klachtenreglement de mogelijkheid punten ter verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie op te sporen.

1.2 Toepassingsgebied

Dit document heeft betrekking op informele en formele klachten van klanten van Kinderopvang Kids&Co.

1.3 Verantwoordelijkheden

De betrokken medewerker is verantwoordelijk voor de procedure van de afhandeling van de informele klacht, de directie is verantwoordelijk voor de afhandeling van de procedure van de formele klacht.

Artikel 2. Begripsomschrijvingen

- 2.1 Kinderopvang:
het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het (voortgezet) onderwijs voor die kinderen begint.
- 2.5 De Onderneming:
Alle organisaties vallend onder Kinderopvang Kids&Co
- 2.7 De directie.:
de persoon of verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de Onderneming.
- 2.8 Medewerker:
een persoon werkzaam in de Onderneming zowel in dienst als verbonden aan, inclusief personen die in de Onderneming (een deel daarvan) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de Onderneming diensten verlenen.
- 2.9 Klant:
een natuurlijk persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Onderneming.
- 2.10 De informele klacht:
een mondelinge uiting van ongenoegen van een klant de wijze waarop hij/zij is behandeld door de Onderneming of door een medewerker van de Onderneming. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.
- 2.11 De formele klacht (verder genoemd de klacht):
een schriftelijke uiting aan directie van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de Onderneming of door een medewerker van de Onderneming. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.
- 2.12 Klager:

een klant of groep van klanten, in relatie staand tot de Onderneming die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie of de geschillencommissie.

- 2.13 Beklaagde:
persoon over wie of de Onderneming waarover een klacht is ingediend.
- 2.14 Geschillencommissie:
De Geschillencommissie, gevestigd te Baarn, te bereiken via 070 310 5310 of www.degeschillencommissie.nl, waarbij de Onderneming zich heeft aangesloten.

Artikel 3. De (informele) klacht

De klant kan zich met een klacht (mondeling) tot de betrokken medewerker wenden wanneer het gaat om het direct handelen van deze medewerker bijv. ten opzichte van de klant of het kind van de klant, om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de klant, en eventueel met de leidinggevende, op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.

Artikel 4. De (formele) klacht

De klant kan besluiten een formele klacht in te dienen bij de directie. Ook in het geval de klacht gaat over de organisatie van de Onderneming kan de klant een formele klacht indienen bij de directie. Een klacht kan tevens direct ingediend worden bij de geschillencommissie.

Artikel 5. Indiening van de klacht

- 5.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
- de klant;
 - zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - zijn/haar nabestaanden;
 - natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 5.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan een schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de directie. In het geval van een formele klacht. Een informele klacht kan worden ingetrokken door hiervan een mondelinge mededeling te doen of laten doen aan de betrokken medewerker.

Artikel 6. Klachtbehandeling door de directie.

- 6.1 De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 14 dagen na indiening van de klacht. Indien de directie dit nodig acht wordt de klager binnen 14 dagen na indiening van de klacht door de directie in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten. De directie zal daarna de beklagde (indien het over een medewerker gaat) in kennis stellen van de ingediende klacht en proberen door middel van hoor en wederhoor de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen binnen een maand na indiening van de klacht. Indien de klacht over de organisatie gaat onderzoekt de directie de klacht en geeft daarna binnen een maand na indiening van de klacht schriftelijk uitslag van zijn/haar bevindingen aan de klager. Eventueel kan een mondelinge uitslag aan de schriftelijke voorafgaan.
- 6.2 Indien de klacht naar het oordeel van de klant niet op bevredigende wijze door de directie is afgehandeld kan de klant de klacht indienen bij de externe geschillencommissie. Meer informatie is te vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl>

Artikel 7. Maatregelen directie

- 7.1 De directie deelt aan de ouder/verzorger en de geschillencommissie binnen een maand na verzending van het oordeel van de geschillencommissie schriftelijk welke maatregelen zijn genomen.
- 7.2 Bij afwijking van de genoemde termijn, doet directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de geschillencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 8. Bekendmaking klachtenregeling

De Onderneming brengen het klachtenreglement via informatiematerialen en website onder de aandacht van de klanten.

Artikel 9. Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, met inachtneming van artikel 60 van de Wet kinderopvang (adviesrecht oudercommissie) door de directie van de Onderneming.

Artikel 10. Slotbepalingen

Het gewijzigde reglement wordt in acht in werking te zijn getreden op 13 oktober 2016.