



[www.kinderopvangkoos.nl](http://www.kinderopvangkoos.nl)

postbus 141, 8100 AC Raalte 0572 36 01 85 [info@kinderopvangkoos.nl](mailto:info@kinderopvangkoos.nl) [www.kinderopvangkoos.nl](http://www.kinderopvangkoos.nl)

---

## **Klachtenreglement**

### **Kinderopvang KOOS**

---

**September 2016**

---

Ten geleide,

Het regelen van klachtenopvang is in meer dan één opzicht van belang. Het is één van de voorwaarden voor het serieus omgaan met inbreng van klanten en een belangrijk middel bij het streven naar versterking van de positie van de klant.

De inbreng van klanten kan een belangrijke rol spelen bij het streven naar verbetering van de kwaliteit van de geboden dienstverlening: 'een klacht wordt binnen onze organisatie opgevat als een gratis advies'.

Het bovenstaande betekent zowel het bevorderen van een open en positieve houding ten opzichte van bezwaren en klachten van klanten, als het vastleggen van bevoegdheden, rechten en plichten en procedures.

Het klachtenreglement van KOOS bevat verschillende onderdelen die tezamen beschrijven op welke manier met klachten wordt omgegaan:

- Uitgangspunten die de basis vormen voor de regeling;
- Het klachtenreglement, waarin de procedure voor de behandeling van formele klachten wordt beschreven.

## **Het klachtenreglement**

Het klachtenreglement is gebaseerd op een tweetal uitgangspunten.

1. Klachten en bezwaren van klanten worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies. In deze regeling wordt voldaan aan een aantal punten die door KOOS van belang worden geacht bij de behandeling van klachten.
  - De nadruk ligt op het gezamenlijke belang van de klant en de organisatie bij het wegnemen van klachten. Daarom worden oplossingen zoveel mogelijk in de sfeer van overleg en bemiddeling gezocht. Bezwaren van de klanten moeten allereerst op in- formele wijze bespreekbaar zijn.
  - De regeling is zoveel mogelijk laagdrempelig en niet bureaucratisch, zodat klanten niet worden afgeschrikt.
  - De terugkoppeling wordt efficiënt en doelmatig georganiseerd, om een optimaal leereffect te bewerkstelligen.
2. De regeling is zo licht mogelijk:
  - De principes worden in grote lijnen vastgelegd en de medewerkers wordt gevraagd de verantwoordelijkheid voor de uitvoering te nemen, zonder dat alles tot in detail wordt geregeld.
  - De regels voor het indienen, behandelen en registreren van (formele) klachten zijn eenvoudig.
  - Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van beide partijen kan worden afgehandeld dan vervolgt de procedure zich via de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De klager zal op deze mogelijkheid worden gewezen.

## **De klachtenregeling van KOOS**

### **Artikel 1. Doel en begripsomschrijving**

#### **Artikel 1.1 Het doel van de klachtenregeling**

Het doel van de klachtenregeling is het bieden van een zo objectief en onafhankelijk mogelijke beoordeling en afhandeling van een klacht die is ontvangen.

Getracht wordt de klachten van individuele groepen en klanten naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt een klachtenregeling het opsporen van mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie.

### **Artikel 1.2 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.

### **Artikel 1.3 Klant**

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

### **Artikel 1.4 Klacht**

Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvang- organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.

- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 6 weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld
- De houder de ouder een schriftelijke en met reden omkleed oordeel op de klacht verstrekt,
- en er in het oordeel een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

### **Artikel 1.5 Klager**

Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt.

## **Artikel 2 Indiening van de klacht**

### **Artikel 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:**

- a. de klant;
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- b. zijn/haar nabestaanden
- c. natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

### **Artikel 2.2 Hoe dient de klacht te worden ingediend**

Het indienen van een klacht dient schriftelijk plaats te vinden bij de verantwoordelijke medewerker. De klager en de verantwoordelijke medewerker dienen in eerste instantie gezamenlijk tot een voor beide partijen goede oplossing te komen, mits de klacht gegrond is.

De klager wordt direct naar de direct leidinggevende verwezen indien;

- De klager om redenen de klacht niet bij de betreffende medewerker in kan dienen
- Het gaat om een complexe klacht
- Wanneer de klacht zodanig is dat de medewerker met zijn/ haar bevoegdheden niet aan de wens van de klager tegemoet kan komen.

Wanneer er door de medewerker al dan niet in overleg met diens leidinggevende afspraken zijn gemaakt met de klager, dan houdt de medewerker tussentijds contact met de klant waarin het verloop van de maatregel en de uitkomsten ervan worden besproken. Indien blijkt dat de klacht niet afdoende is afgehandeld, dan wordt de klager doorverwezen naar de directeur.

**NB!** Afspraken die met de klager worden gemaakt mogen niet in strijd zijn met de uitgangspunten van het beleid van KOOS. Wanneer hier twijfel over is de klager doorverwijzen naar de directeur.

Wanneer om welke reden dan ook geen positief resultaat is bereikt tussen de klager en de verantwoordelijke medewerker dan wordt de klager doorverwezen naar de direct leidinggevende of directeur van KOOS.

Deze beschrijft samen met de klager de oorzaak van de klacht, waarna in overleg met de klager en eventueel andere betrokkenen maatregelen worden geformuleerd teneinde de oorzaken van de klacht weg te nemen. De direct leidinggevende of directeur houdt contact met de

klager om het verloop en/ of de uitkomsten van de maatregelen te bespreken. Indien de klacht zodanig is dat hier (intern) geen passende maatregelen voor geformuleerd kunnen worden dan zal de klager hierop worden gewezen en worden doorverwezen, indien de klager dit wenst, naar de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

### **Artikel 3 Doorverwijzing naar de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.**

Wanneer aan het einde van deze interne klachtenprocedure de klacht niet (naar tevredenheid) is opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is bereikbaar via hun website.

<https://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen>

### **Artikel 4 Intrekking van de klacht**

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

### **Artikel 5 Bekendmaking van de klachtenregeling**

#### **Naar ouders/ verzorgers**

KOOS brengt de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders/ verzorgers via de website. Dat op een opvallende plek wordt bewaard.

### **Artikel 7 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbende, door de directie van de kinderopvangorganisatie.

### **Artikel 8 Slotbepaling**

Op alle geschillen welke door het Klachtenreglement KOOS van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zijn behandeld en waarbij niet tot een aanvaardbare oplossing is gekomen, is uiteindelijk altijd het Nederlands recht van toepassing.