

REGLEMENT INTERNE KLACHTENPROCEDURE PEUTERSPEELZALEN FACTOR-G

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 Factor-G: een rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig activiteiten te bieden aan kinderen in de leeftijd van 2 jaar en 3 maanden 4 jaar in de vorm van een peuterspeelzaal.
- 1.2 Directeur: de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk is voor het bestuur, de uitvoering en de bedrijfsvoering van Factor-G.
- 1.3 Manager peuter-/kinderwerk: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan het peuter- en kinderwerk binnen Factor-G.
- 1.4 Peuterleidster (v/m): persoon die onder verantwoordelijkheid van de manager peuter-/kinderwerk de dagelijkse leiding heeft van de peuterspeelzaal.
- 1.5 Hoofd administratie: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan de peuterspeelzaaladministratie.
- 1.6 Medewerker peuterspeelzaaladministratie: de persoon die onder verantwoordelijkheid van het hoofd administratie uitvoering geeft aan de peuterspeelzaaladministratie.
- 1.7 Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de Factor-G, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Factor-G. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Factor-G als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.8 Geledingen: de lagen binnen Factor-G waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend binnen Factor-G, van hoog naar laag: directeur, manager(s)/hoofd administratie en peuterleidsters/medewerkers.
- 1.9 De Zuid Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen ZCKK: een provinciale klachtencommissie voor kinderopvang in Zuid-Holland. Zij werkt voor aangesloten organisaties voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, buitenschoolse opvang en gastouderbureau's. De ZCKK kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.
- 1.10 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Factor-G.
- 1.11 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Factor-G, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Factor-G.
- 1.12 Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de Factor-G of een medewerker van Factor-G. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op

handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde Factor-G in een zaak waarin de klager een belang heeft.
De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Factor-G die de peuterspeelzaal betreffen.

Artikel 2 Indienen van een klacht

- 2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- De klant, d.w.z. ouders of verzorgers.
 - Zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.
 - Zijn of haar nabestaanden.
 - Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 2.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is de directeur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.4 De klager is gerechtigd de klacht binnen Factor-G in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleiding van Factor-G. Aanbevelingen voor de geschikteste geleiding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.
- 2.5 Bij de peuterleidster in te dienen klachten betreffen:
- De kinderen.
 - Huisregels en activiteitenprogramma.
 - Accommodatie en spelmaterialen.
 - Hygiëne.
- 2.6 Bij de manager peuter-/kinderwerk in te dienen klachten betreffen:
- Procedures binnen een groep.
 - Het functioneren van medewerkers.
 - Aanname- en plaatsingsbeleid aangaande de peuterspeelzaal.
 - Openingstijden.
 - Algemeen beleid aangaande de peuterspeelzaal.
- 2.7 Bij de medewerker peuterspeelzaaladministratie in te dienen klachten betreffen:
- De nota's.
- 2.8 Bij het hoofd administratie in te dienen klachten betreffen:
- De tarieven
 - Het functioneren van de medewerker peuterspeelzaaladministratie.
- 2.9 Bij de directeur kunnen alle klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleiding en klachten over de manager peuter-/kinderwerk of het hoofd administratie.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen Factor-G. Een en ander afhankelijk van de aard van de klacht. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.
- 3.2 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van Factor-G en de klager. Met uitzondering van klachten betreffende de manager peuter-/kinderwerk wordt deze schriftelijke rapportage altijd toegezonden aan de manager peuter-/kinderwerk die voor archivering van de rapportage zorgdraagt.
- 3.3 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste drie weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste drie weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee drie maal drie weken. Factor-G draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hoger geleding heeft ingediend, is de klacht kennelijk opgelost. De drie weken tijd die Factor-G heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van negen weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.
- 3.4 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
- 3.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 3.6 De klager kan, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure zijn of haar klacht voorleggen aan de Zuid Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang. Factor-G attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de ZCKK in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking.

Artikel 4 Bijstand

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

Artikel 5 Inwinnen van inlichtingen

- 5.1 De directeur, de manager peuter-/kinderwerk of het hoofd administratie kunnen ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Betrokkenen dienen te allen tijde schriftelijk op de hoogte gesteld te worden, en om toestemming te worden gevraagd indien het inwinnen van informatie hun privacy betreft.
- 5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door degene die deze informatie inwint. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 5.3 Degene die informatie inwint is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 6 Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7 Beslissing Factor-G

Factor-G stelt klager binnen drie weken na indiening van de klacht schriftelijk, eventueel ook mondeling, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De Factor-G deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Indien de klacht niet onmiddellijk of op korte termijn kan worden opgelost, wordt door degene die de klacht heeft behandeld na 3 maanden nagegaan of de klacht inmiddels is verholpen en of de klager tevreden is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 8 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 9 Bewaartermijn stukken en jaarverslag

De Factor-G zal alle stukken betreffende een klacht gedurende maximaal één jaar bewaren. Jaarlijks zal door de manager peuter-/kinderwerk op basis van deze informatie een jaarverslag worden opgesteld. In dit verslag zullen alleen geanonimiseerde gegevens worden verwerkt.

Artikel 10 Bekendmaking klachtenregeling

Factor-G brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 11 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directeur van Factor-G. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van drie maal drie weken en het maximum aantal van drie geledingen voor de klachtbehandeling.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking per 1 januari 2001.