



ZONNELICHT KINDEROPVANG

KLACHTENREGLEMENT

Mei 2009

Inhoud:

- Artikel 1- Begripsomschrijvingen
- Artikel 2- Indienen van een klacht
- Artikel 2- Behandeling van de klacht
- Artikel 3- Beslissingen/maatregelen directie
- Artikel 4- Periodieke rapportage
- Artikel 5- Verslag
- Artikel 6- Wijziging reglement
- Artikel 7- Slotbepalingen
- Artikel 8- Beroep

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 de kinderopvanginstelling Zonnelicht
- 1.2 Directie: de persoon die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang binnen het Zonnelicht.
- 1.3 Pedagogisch Medewerker: Een persoon werkzaam binnen Zonnelicht die onder de verantwoordelijkheid van de directie diensten verleend ten behoeve van de organisatie en verantwoordelijk is voor de zorg en opvoeding van een kind.
- 1.4 Consument: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, of wenst gebruik te maken van de diensten van het Zonnelicht.
- 1.5 Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een consument over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker of directie van het Zonnelicht. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van een consument van het Zonnelicht.
- 1.6 Klager: Een persoon in relatie staand tot het Zonnelicht, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.
- 1.7 S.K.K. Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, is een landelijke onafhankelijke klachtencommissie. De commissie kan door klanten worden ingeschakeld wanneer zij in beroep willen gaan tegen de uitkomst van de klachtbehandeling.

Artikel 2 – Indiening van een klacht

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan ouder(s) welke hun kind geplaatst hebben op het Zonnelicht.

2.2 Een klacht kan rechtstreeks besproken worden met de betreffende medewerker en/of de locatiemanager. Samen met de klant proberen zij het probleem op te lossen.

2.3 Een klacht kan ook worden ingediend bij de directie van het Zonnelicht. Indien de klacht hier mondeling wordt ingediend, legt de directie deze schriftelijk vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.

Schriftelijk kan de consument gebruik maken van het klachtformulier, waarin de consument de klacht omschrijft, wat de consument beoogt te bereiken en welke stappen al ondernomen zijn om tot een oplossing te komen.

(<http://www.zonnelichtkinderopvang.nl/pdf/klachtenformulier.pdf>)

2.4 De consument is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De consument dient hiervan schriftelijk mededeling te doen aan de directie.

Artikel 3 – Behandeling van de klacht

3.1 De directie beoordeelt of de klacht zoals door de klager ingediend in behandeling genomen kan worden. Indien de klacht naar oordeel van de directie niet in behandeling genomen kan worden deelt zij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.

3.2 Indien de klacht in behandeling wordt genomen kan de directie beide partijen, zowel de klager, als de medewerker oproepen voor een mondelinge behandeling.

3.3 Een mondelinge klacht, volgens artikel 2.2, zal indien gegrond verklaard, zo spoedig mogelijk worden behandeld, uiterlijk binnen een week na indiening.

3.4 Indien de directie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen, medewerker of klager daarom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk worden gehoord.

Artikel 4 – Beslissingen/maatregelen directie

4.1 Het resultaat, maatregel of oplossing van een ingediende gegrond verklaarde mondelinge klacht, volgens artikel 2.2, dient binnen 2 weken na afhandeling zichtbaar te zijn aan de klager.

4.2 Bij een schriftelijk ingediende klacht, volgens artikel 2.3, neemt de directie binnen 2 weken na indiening een beslissing over de gegrondheid van de klacht. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, brengt de directie binnen 1 maand na indiening de consument schriftelijk in kennis van de aanbevelingen, eventuele maatregelen en oplossing t.a.v. de ingediende klacht.

Artikel 5 – Periodieke rapportage

De directie maakt jaarlijks een overzicht zonder namen met vermelding van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten en eventuele aanbevelingen, maatregelen en/of oplossingen.

Artikel 6 – Verslag

Zonnelicht brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de klanten. Dit gebeurt op de volgende wijzen:

- Als toegevoegde bijlage in de jaarmap
- Als onderdeel van de website

Artikel 7 – Wijziging reglement

Dit reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken op voorstel van belanghebbenden, door de directie van het Zonnelicht.

Artikel 8 – Slotbepalingen

8.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie naar redelijkheid en billijkheid.

8.2 Dit reglement treedt op 1 mei 2009 als een herziende versie in werking.

Artikel 9 – Beroep

9.1 In het kader van de Wet Klachtrecht cliënten Zorginstellingen is Zonnelicht aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. (SKK - een externe klachtencommissie).

9.2 Een consument kan bij de SKK in beroep gaan tegen genomen besluiten van de directie t.a.v. de afwikkeling van een klacht.

SKK, Postbus 398, 3740 AJ Baarn. Tel.: 0900-0400034 www.klachtkinderopvang.nl