



REGLEMENT KLACHTENPROCEDURE KLANTEN Stichting Spelerwijs Hogeveen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1. **Stichting Spelerwijs Hogeveen:** een rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig activiteiten te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 jaar tot 12 jaar in de vorm van kinderopvang.
- 1.2. **Directeur:** de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk is voor het bestuur, de uitvoering en de bedrijfsvoering van de Stichting Spelerwijs Hogeveen.
- 1.3. **Managers:** de personen die in opdracht en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leidinggeeft aan verschillende locatie binnen de Stichting Spelerwijs Hogeveen.
- 1.4. **Pedagogisch medewerker:** persoon die onder verantwoordelijkheid van de manager voor de dagelijkse gang van zaken op de locatie.
- 1.5. **Medewerker administratie:** de persoon die onder verantwoordelijkheid van de directeur leidinggeeft aan de administratie.
- 1.6. **Medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de Stichting Spelerwijs Hogeveen, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Stichting Spelerwijs Hogeveen. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de Stichting Spelerwijs Hogeveen als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.7. **Geledingen:** de lagen binnen de Stichting Spelerwijs Hogeveen waar een klacht ingediend kan worden. Er worden verschillende geledingen binnen de Stichting Spelerwijs Hogeveen onderkend, van hoog naar laag: directeur, managers, hbo-coach, pedagogisch medewerker en administratief medewerkers.
- 1.8. **De Geschillencommissie Kinderopvang:** een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De Geschillencommissie werkt voor kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en gastouderbureaus die geregistreerd staan bij De Geschillencommissie. De Geschillencommissie kan worden ingeschakeld door klanten van deze geregistreerde organisaties.
- 1.9. **Klant:** een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Stichting Spelerwijs Hogeveen.
- 1.10 **Klager:** een persoon of groep van personen, behorende tot de klanten van de Stichting Spelerwijs Hogeveen, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Stichting Spelerwijs Hogeveen.
- 1.11 **Klacht:** schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de Stichting Spelerwijs Hogeveen of een over een medewerker van de Stichting Spelerwijs Hogeveen. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde de Stichting Spelerwijs Hogeveen in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de Stichting Spelerwijs Hogeveen.



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 de Stichting Spelerwijs Hoogeveen in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding (pedagogisch medewerker, medewerker administratie, managers, coach of directeur) van de Stichting Spelerwijs Hoogeveen.
- 2.5** Bij de directeur kunnen alle klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleding.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1** De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige, ten hoogste drie weken) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen de Stichting Spelerwijs Hoogeveen
- 3.2** 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.
- 3.3** De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van de Stichting Spelerwijs Hoogeveen en de klager. De schriftelijke rapportage wordt altijd toegezonden aan de directeur. De directeur vult vervolgens het klachtenformulier in.
- 3.4** 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. De Stichting Spelerwijs Hoogeveen draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is de klacht kennelijk opgelost. De drie weken tijd die de Stichting Spelerwijs Hoogeveen 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.
- 3.5** 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, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.



- 3.6** 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 beklaagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen, deze toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen of indien één van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklaagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 3.7** De klager kan zowel intern als extern zijn of haar klacht voorleggen. Extern kan dit aan de Geschillencommissie. Stichting Spelerwijs Hoogeveen attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij De Geschillencommissie neer te leggen. De Stichting Spelerwijs Hoogeveen staat bij deze Geschillencommissie geregistreerd. De Stichting Spelerwijs Hoogeveen kan een klachtenformulier en reglement ter beschikking stellen. De Geschillencommissie is te bereiken via de website, www.degeschillencommissie.nl, via telefoonnummer 070-3105310 of via de post, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

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 en/of de managers 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 ten aanzien van 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 één der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partijen hier geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7 Beslissing Stichting Spelerwijs Hoogeveen

De Stichting Spelerwijs Hoogeveen stelt klager binnen drie weken na indiening van de klacht, schriftelijk eventueel ook mondeling op de hoogte. De Stichting Spelerwijs Hoogeveen geeft haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en omkleedt redenen. De Stichting Spelerwijs Hoogeveen deelt klager mee 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 drie maanden nagegaan of de klacht inmiddels is verholpen en of de klager tevreden is met de afhandeling van de klacht.

**Artikel 8 Geheimhouding**

Eenieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle 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 Bekendmaking klachtenregeling

De Stichting Spelerwijs Hoogeveen brengt de klachtenregeling via de website onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directeur van de Stichting Spelerwijs Hoogeveen.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt per 1 maart 2012 (voormalige SPSH) en sinds 1 april 2018 in werking.