



**REGLEMENT  
KLACHTENBEHANDELING  
STICHTING KWEST  
OUDERCOMMISSIE/CLIENTENRAAD**

**Artikel 1 Begripsomschrijving**

1.1 De organisatie: Stichting Kwest biedt in organisatorisch verband regelmatig opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van dagopvang (KDV), buitenschoolse opvang (BSO), peuterspeelzalen (PSZ) en gastouderopvang via het gastouderbureau (GOB).

1.2 Bestuur: de (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk (is) zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de betreffende organisatie.

1.3 Leidinggevende/management: de persoon/personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft/geven aan de locaties /de organisatie: leidinggevende locatie of directeur.

1.4 Oudercommissie (hierna te noemen OC): de commissie als bedoeld in de Wet Kinderopvang.

1.4.a Cliëntenraad (CR: de centrale oudercommissie als bedoeld in de Wet Kinderopvang.

1.4.b Waar staat Oudercommissie wordt tevens bedoeld Cliëntenraad.

1.5 Gedraging: enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de OC conform de bepalingen in de Wet Kinderopvang artikel 60.

1.6 Klacht: geschil tussen de OC en stichting Kwest over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60 lid 1,2 en 4 Wet kinderopvang, wat heeft geleid tot klachtwaardig gedrag c.q. waarover wordt geklaagd door de OC.

1.7 Verzoeker: OC die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de leidinggevende van de locatie, de directeur of de interne klachtencommissie.

1.8 Beklaagde: stichting Kwest of een locatie van stichting Kwest jegens welke een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt niet de individuele medewerker, maar de organisatie als partij beschouwd.

1.9 Interne klachtencommissie: Bestaande uit 2 leden van het bestuur van stichting Kwest (w.o. de voorzitter) en 1 lid van de CR. Tijdens het behandelen van een klacht van een OC is het lid van de CR niet afkomstig uit de betreffende OC. Indien de CR een klacht indient bij de interne klachtencommissie, wordt er een 3<sup>de</sup> bestuurslid toegevoegd aan de commissie.

1.10 Externe klachtencommissie: De stichting is aangesloten bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK). ZcKK: Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda Tel: 0182-547888, [www.zcck.nl](http://www.zcck.nl)

## **Artikel 2 Indienen van een klacht**

- 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
- de OC c.q. CR;
  - een afgetreden OC, voor zover de in te dienen klacht zich beperkt tot het conflict dat heeft geleid tot het aftreden..
- 2.2 De verzoeker is gerechtigd de klacht in te dienen bij de leidinggevende van de locatie, de directeur van stichting Kwest en/of de interne klachtencommissie of rechtstreeks bij de externe klachtencommissie.
- 2.3 Een klacht moet schriftelijk ingediend worden.
- 2.4.1 Een OC kan uitsluitend een klacht indienen op één van de volgende gronden:
- a. stichting Kwest of een locatie van stichting Kwest heeft nagelaten een advies te vragen aan de OC over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang.
  - b. stichting Kwest of een locatie van stichting Kwest heeft - indien deze afwijkt van een door de OC uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang - nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de OC verzet.
  - c. stichting Kwest of een locatie van stichting Kwest heeft nagelaten de OC tijdig en - indien daarom door de OC werd verzocht - schriftelijk alle informatie te verstrekken die de OC voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.
- 2.4.2 Daarnaast heeft een OC het recht om te klagen indien niet tijdig en inhoudelijk wordt gereageerd op een advies als bedoeld in artikel 60 lid 3 van de Wet Kinderopvang
- 2.5 Verzoeker is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Dit dient schriftelijk te gebeuren, ondertekend door alle leden van de OC.
- 2.6 Bij intrekking van de klacht door de verzoeker is de directeur/de interne klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De verzoeker wordt hiervan in kennis gesteld.

## **Artikel 3 Nadere bepaling van een klacht**

- 3.1 Een klacht omvat tenminste:
- naam, adres, telefoonnummer en emailadres van verzoeker
  - een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt
  - de reden waarom hierover een klacht wordt ingediend
  - de beschrijving van de handelingen die verzoeker reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen
  - een handtekening en datering gezet door of namens verzoeker

## **Artikel 4 Behandeling van de klacht binnen de stichting**

- 4.1 De leidinggevende die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de verzoeker, al dan niet na overleg met de directeur van stichting Kwest. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de verzoeker zijn klacht vervolgens indienen bij de directeur of de interne klachtencommissie.
- 4.2 De leidinggevende die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie (verbeter/klachtenformulier).
- 4.3 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleiding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken.

De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee 3X2 weken. Stichting Kwest draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de verzoeker de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 6 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de verzoeker.

Degene die de klacht in ontvangst neemt, informeert de verzoeker op dit punt.

4.4 De verzoeker kan te allen tijde zijn klacht voorleggen aan de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang. Stichting Kwest attendeert verzoeker op de mogelijkheid de klacht bij de ZcKK in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking.

Stichting Kwest attendeert verzoeker op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

## **Artikel 5 Bijstand**

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

## **Artikel 6 Het inwinnen van inlichtingen**

6.1 Stichting Kwest kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij verzoeker, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.

6.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

6.3 Stichting Kwest 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 7 Inzagerecht**

De partijen 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 partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## **Artikel 8 Beslissing stichting Kwest**

8.1 Stichting Kwest stelt verzoeker binnen 4 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De stichting deelt verzoeker mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

8.2 Indien het niet mogelijk is om binnen de in 8.1 gestelde termijn de klacht te behandelen, wordt de behandeling aangehouden en wordt de verzoeker hiervan, met redenen omkleed, op de hoogte gesteld, onder vermelding van de termijn waarbinnen de interne klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal mededelen.

## **Artikel 9 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 10 Bekendmaking klachtenregeling**

Stichting Kwest brengt de interne klachtenbehandeling-OC op passende wijze onder de aandacht van de Oudercommissies.

## **Artikel 11 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de stichting Kwest. Het bestuur heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige CR. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de CR.

## **Artikel 12 Inwerkingtreding**

Het reglement is akkoord bevonden door het bestuur op: 11-02-09

Het reglement is akkoord bevonden door de CR op: 16-03-09

Het reglement treedt in werking op uiterlijk: 16-03-09