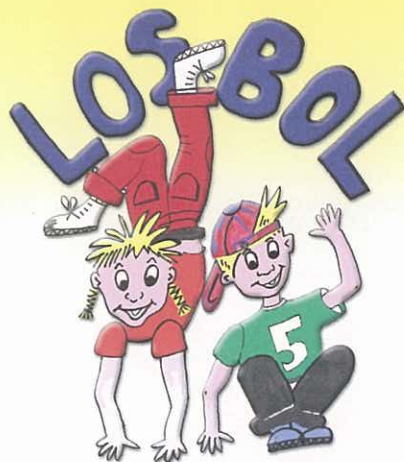


## **Klachtenprotocol Stichting Losbol**

Wanneer u als ouder of als kind niet geheel tevreden bent met de naschoolse opvang die door Stichting Losbol geregeld wordt dan horen we dit graag.

### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

- 1.1. Naschoolse opvang** (soms ook buitenschoolse opvang genoemd):  
Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen van kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar buiten schooltijden.
- 1.2. De organisatie:**  
Stichting lunchen op School is de overkoepelende organisatie die naast de naschoolse opvang ook Tussenschoolse Opvang voor scholen verzorgt.
- 1.3. Directeur/eigenaar:**  
De persoon die eindverantwoordelijk is voor de organisatie van de Naschoolse Opvang op Stichting Losbol.
- 1.4. Coördinator:**  
Contactpersoon voor de ouders en de leidsters, verzorgt de intervisies en bewaakt de kwaliteit van de Naschoolse Opvang.
- 1.5. Groepsleidster:**  
Een persoon die de dagelijkse gang van zaken tijdens de Naschoolse Opvang regelt.
- 1.6. Klant:**  
Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie.
- 1.7. Klacht:**  
Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie.
- 1.8. Klager:**  
Een persoon of een groep personen, behorende tot de klanten van de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de organisatie.
- 1.9. Geledingen:**  
De lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen Stichting Losbol: Het Centraal Bureau, de coördinator en de groepsleidster.



**1.10. Klachtencommissie:**

De externe commissie, waarbij de organisatie is aangesloten, voor kinderopvangorganisaties om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directeur.

**Artikel 2. Klachtencommissie**

De klachtencommissie betreft een externe klachtencommissie waarbij de organisatie is aangesloten. Adresgegevens:

**Klachtencommissie Kinderopvang**

Postbus 398

3740 AJ Baarn

0900 0400034

info@klachtkinderopvang.nl

www.klachtkinderopvang.nl

**Artikel 3. Indiening van de klacht – Interne procedure**

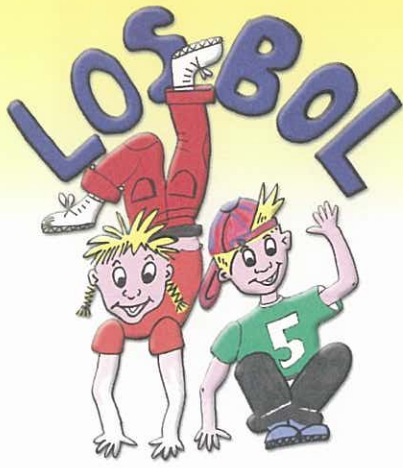
**3.1.** Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de klant, d.w.z. de ouders of verzorgers en kinderen vanaf 4 jaar.
- b. zijn / haar wettelijke vertegenwoordiger
- c. zijn/haar nabestaanden
- d. natuurlijke personen die door de klant gemachtigd zijn.

**3.2.** De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elk door hem of haar gewenste medewerker van de organisatie. Aanbevelingen voor de geschikte medewerker bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.

**3.2.1.** Bij Centraal Bureau in te dienen klachten betreffen:

- Financiële zaken
- Contractuele zaken
- Registratie van de kindgegevens
- Aanname en plaatsingsbeleid



**3.2.2.** Bij de coördinator in te dienen klachten betreffen:

- Het handelen en functioneren van de leidsters.

**3.2.3.** Bij de leidster in te dienen klachten betreffen:

- Het pedagogisch klimaat tijdens de naschoolse opvang
- De accommodatie en spelmaterialen
- Het activiteitenaanbod
- Hygiëne
- Het welbevinden van de kinderen

#### **Artikel 4. Behandeling van de klacht**

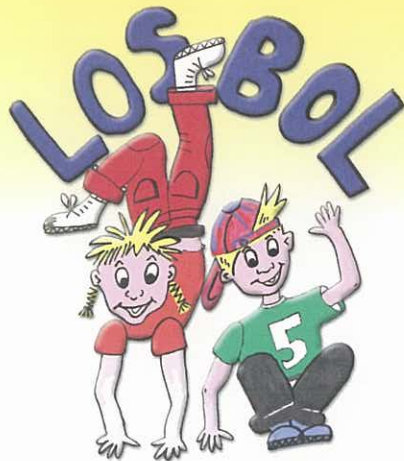
**4.1.** De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, als dan niet in overleg met een andere geleding binnen de organisatie. De reactie op de klacht vindt in ieder geval binnen twee weken plaats na bekendmaking van de soort klacht.

Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een andere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt de klager hierop attent. De medewerker die de klacht behandelt is gemachtigd een derde persoon bij het gesprek met de klager uit te nodigen als het soort klacht dit noodzakelijk maakt.

**4.2.** In gezamenlijk overleg wordt bekeken waar het om gaat en hoe tot een oplossing gekomen kan worden. Deze oplossingen worden eventueel schriftelijk vastgelegd in afspraken die gemaakt worden tussen de klager en de medewerker.

**4.3.** Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker en deze niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een andere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerking bij de andere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/ zijn standpunt toe te lichten.

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



#### **Artikel 5. Het inwinnen van inlichtingen**

- 5.1. De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.
- 5.2. Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gemaakt door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van verkregen informatie.
- 5.3. De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de afhandeling van de bij de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

#### **Artikel 6. Inzagerecht**

Zowel de klager, als de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrokken stukken in te zien.

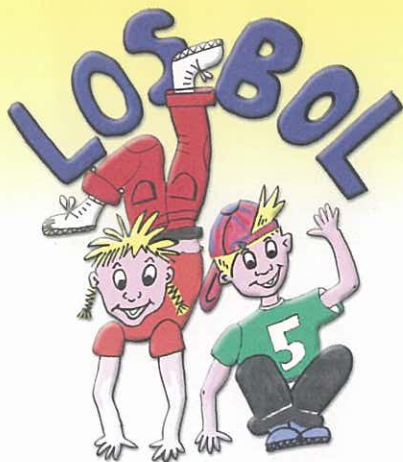
Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierbij geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### **Artikel 7. Beslissing organisatie**

Een geleding van de organisatie stelt de klager binnen 2 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 organisatie deelt de klager mede of en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht en op welk moment dit gebeurt.

#### **Artikel 8. Bekendmaking klachtenregeling**

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten en medewerkers.



### **Artikel 9. Geheimhouding**

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van gegevens van alle betrokken partijen en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld.

### **Artikel 10. Behandeling van de klacht extern door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang**

**10.1.** De organisatie attendeert de klager op de mogelijkheid de klacht bij de SKK in te dienen en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking.

De organisatie attendeert de klager op externe instanties waar hij/zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

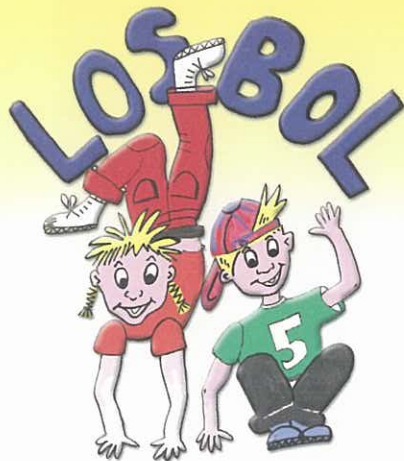
Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het meldpunt.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, neemt de ambtelijk secretaris contact op en legt de klacht schriftelijk vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd.

Vervolgens dient de klager het klachtformulier te ondertekenen. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan het Meldpunt.

#### **10.2. Een klacht omvat ten minste:**

- Naam, adres en – indien mogelijk- e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
- Voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
- Naam, adres, telefoon en –indien mogelijk- e-mailadres en telefoonnummer van de beklaagde;
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- De reden waarom de klacht wordt ingediend;
- De beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- Kopieën van correspondentie of andere documenten de klacht aangaande;
- De bevestiging dat de klager akkoord gaat met het Klachtenreglement van de SKK;



- Ondertekening van de klacht door of namens de ouders.

**10.3.** De procedure die de SKK volgt bij de behandeling van een klacht is terug te lezen in het klachtenreglement. Deze is op te vragen bij de organisatie.

### **Artikel 11. Verslag**

**11.1.** De directeur stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

**11.2.** De directeur zendt dit verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Voorgenoemde toezending aan de inspecteur dient uiterlijk voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.

### **Artikel 12. Beschikbaar stellen faciliteiten**

De organisatie stelt aan de leden van de SKK die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taak.

### **Artikel 13. Slotbepalingen**

**13.1.** In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directeur naar redelijkheid en billijkheid.

**13.2.** Dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2009.

**13.3.** Indien er sprake is van een vastgestelde wijziging op dit reglement, dan wordt alleen met de betreffende wijziging verspreid volgens artikel 9.