



REGLEMENT KLACHTENPROCEDURE KLANTEN Spelerwijs Hoogeveen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1. **Spelerwijs:** is een rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig activiteiten te bieden aan kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar in de vorm van een peuterspeelgroep. En voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 10 jaar in de vorm van buitenschoolse activiteiten.

1.2. **Directeur:** de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk is voor het bestuur, de uitvoering en de bedrijfsvoering van Spelerwijs.

1.3. **Manager voorschoolse educatie:** de persoon die in opdracht en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan de Voor- en Vroegschoolse educatie binnen Spelerwijs.

1.4. **Leidster:** persoon die werken op een groep van Spelerwijs.

1.5. **Medewerker administratie:** de persoon die onder verantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan de administratie.

1.6. **Medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan Spelerwijs, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Spelerwijs. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Spelerwijs als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

1.7. **Geledingen:** de lagen binnen Spelerwijs waar een klacht ingediend kan worden. Binnen Spelerwijs onderkennen we drie geledingen, van hoog naar laag:

- directeur;
- manager en stafmedewerker voorschoolse educatie;
- medewerkers administratie en leidsters.

1.8. **De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:** een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De Geschillencommissie werkt voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, 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 heeft gemaakt van de diensten van Spelerwijs.

1.10 **Klager:** een persoon of groep van personen, behorende tot de klanten van Spelerwijs, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Spelerwijs.



1.11 **Klacht:** schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de dienstverlening van Spelerwijs of over een medewerker van Spelerwijs. Het ongenoegen moette maken hebben met handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde Spelerwijs in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan te maken hebben met alle aspecten van de dienstverlening van Spelerwijs die de peuteropvang betreffen.

Artikel 2 Indienen van een klacht

2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant: 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 Spelerwijs in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding (leidster, medewerker administratie, manager en/of stafmedewerker voorschoolse educatie, directeur) van Spelerwijs .

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 tijdigereactie (uiterlijk binnen drie weken) aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen Spelerwijs.

3.2 Een en ander afhankelijk van de aard van de klacht. Wanneer 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 de afhandeling een korte schriftelijke rapportage voor Spelerwijs en voor 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. Als 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 geleidingen bedraagt daarmee drie maal drie weken. Spelerwijs 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 Spelerwijs heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van negen weken kan dus over langere 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 Als de klacht gaat over 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 Als de klacht gaat over 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 deze toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen of één van de partijen hierom verzoekt. Wanneer 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.

3.7 De klager kan zijn of haar klacht zowel intern als extern voorleggen. Extern kan dit aan de Geschillencommissie. Spelerwijs attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij De Geschillencommissie neer te leggen. Spelerwijs staat bij deze Geschillencommissie geregistreerd. Spelerwijs 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 de manager voorschoolse educatie kunnen ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Betrokkenen moeten te allen tijde schriftelijk op de hoogte gesteld worden en om toestemming worden gevraagd als het inwinnen van informatie hun privacy betreft.

5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gemaakt 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 over bij



de behandeling van de klacht betrokken personen, wanneer dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 6 Inzagerecht

Klager, en als de klacht betrekking heeft op een persoon: beklagde, worden in de gelegenheid gesteld alle stukken die met de klacht te maken hebben, in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de voorwaarde dat de andere partijen hier geen inzagerecht hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7 Beslissing Spelerwijs

Spelerwijs stelt klager binnen drie weken na indiening van de klacht schriftelijk, eventueel ook mondeling, op de hoogte. Spelerwijs geeft, omkleed met redenen, zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht. Spelerwijs deelt klager mee of er maatregelen zullen worden genomen naar aanleiding van de klacht, en zo ja welke. Als de klacht niet onmiddellijk of op korte termijn kan worden opgelost, gaat degene die de klacht heeft behandeld, na drie maanden na 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 partijen over gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

Spelerwijs brengt de klachtenregeling via de website onder de aandacht van de klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement Dit reglement wordt vastgesteld door de directeur van Spelerwijs.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Dit reglement is ingetreden per 1 maart 2012 en is aangepast voor Spelerwijs per 1 september 2017.