



REGLEMENT INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- | | |
|------------------------|--|
| a. De houder | directie van Korelon; |
| b. Gastouderopvang | De verzorging en begeleiding van kinderen in de leeftijd van 0 tot einde basisschoolleeftijd in een gezinssituatie, totstandgekomen door bemiddeling van de organisatie, gedurende alle dagen van de week van 00.00 uur – 24.00 uur; |
| c. Ouder | De wettelijke verantwoordelijke(n) voor het op te vangen kind of de op te vangen kinderen. |
| d. Oudercommissie | Commissie zoals vastgelegd in artikel 58 van de Wet Kinderopvang |
| e. Directie | De directie van Korelon |
| f. Geschillencommissie | De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, hierna te noemen De Geschillencommissie. Dit is de landelijke klachtencommissie voor kinderopvang en peuterspeelzalen in Nederland. |
| g. Klager: | Een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Korelon, die een klacht voorgelegd wil zien aan Korelon; |
| h. Klacht | schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant betreffende gedrag(ingen) van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind, dan wel de overeenkomst tussen de houder en de ouder; |
| i. Klant: | een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Korelon;
een zakelijk persoon (bedrijf of organisatie) die in het kader van bedrijfsgerichte kinderopvang gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Korelon; |

Artikel 2 Indienen van een klacht

- a. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - de klant, d.w.z. ouders of verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar;
 - zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
 - zijn of haar nabestaanden;
 - natuurlijke personen die schriftelijk door de klant zijn gemachtigd;
- b. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken;
- c. Bij intrekking van de klacht door de klager is de houder bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld;

Artikel 3 Klachtenprocedure

- a. Onder de interne klachtenprocedure vallen uitsluitend klachten die schriftelijk zijn ingediend bij de houder.
- b. Klachten kunnen gedrag(ingen) betreffen van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind, dan wel kunnen klachten de overeenkomst tussen de houder en de ouder betreffen.

Artikel 4: Behandeling van de klacht

- a. De houder onderzoekt de klacht zorgvuldig;
- b. De houder houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling;



Artikel 5: Afhandeling van de klacht

- a. De houder handelt de klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk af;
- b. De klacht dient uiterlijk zes weken na indiening te zijn afgehandeld;
- c. De houder verstrekt de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht;
- d. In het oordeel stelt de houder een termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 6: Werking van de klachtenregeling

De houder handelt overeenkomst de in artikel 2 t/m 5 vastgelegde regeling

Artikel 7: Jaarverslag klachten

- a. De houder zorgt ervoor dat over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar vóór 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld;
- b. In dit jaarverslag klachten wordt een beknopte beschrijving gegeven van de klachtenregeling;
 - informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
 - het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
 - de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
 - het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.
- c. Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het gastouderbureau dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijk persoon is;
- d. De houder zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder.

Artikel 8: Geschillencommissie

De houder is aangesloten bij De Geschillencommissie voor het behandelen van:

- a. geschillen tussen houder en ouder over:
 - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
- b. geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht.

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

De organisatie brengt de klachtenregeling via de website onder de aandacht van haar cliënten.