



KIDS WONDERWORLD BV

Postbus 28026
3003 KA Rotterdam
Telefoon 010 436 64 47
Fax 010 2450782

www.kidswonderworld.nl
info@kidswonderworld.nl

KVK Rotterdam 244 77 233
BTW NL8215.25.086B01

Reglement Klachtenprocedure KIDS WONDERWORLD BV

Artikel 1 - Begripsomschrijving

- 1.1 Directie: de functionaris belast met de hoogste dagelijkse leiding.
- 1.2 Consument: een natuurlijk persoon (ouder/verzorger), die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van KIDS WONDERWORLD.
- 1.3 Klager: Een persoon of groep van personen behorende tot de consumenten van KIDS WONDERWORLD die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de genoemde organisatie.
- 1.4 ZCKK: De Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang, Adres: ZCKK, Nieuwe Gouwe Westzijde 2a, 2802 AN Gouda. Zij werkt voor aangesloten kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, buitenschoolse opvang en gastouderbureaus. De ZCKK behandelt inhoudelijke klachten.
- 1.5 Geschillencommissie: Ook bij de Geschillen commissie kunt u terecht met klachten. Zij werken voor kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en gastouderbureau. Adres: Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag.
- 1.6 Klacht: Schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een consument betreffende de dienstverlening van KIDS WONDERWORLD, of een medewerker van de organisatie.

Artikel 2 – Het indienen van een klacht

- 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - een consument van KIDS WONDERWORLD;
 - een kind van 6 jaar of ouder;
 - zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
 - zijn of haar nabestaanden;
 - natuurlijke personen die door een consument zijn gemachtigd.
- 2.2 De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht in te trekken.
- 2.3 Bij intrekking van de klacht is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

2.4 De klager is gerechtigd de klacht in te dienen bij elke door haar/hem gewenste geleding van de organisatie. Daarnaast kan hij/zij te allen tijde de klacht rechtstreeks neerleggen bij de ZCKK zonder de interne klachtenprocedure van KIDS WONDERWORLD te doorlopen. Bij de Geschillencommissie Kinderopvang kan de klager terecht indien de interne procedure reeds is gevolgd.

2.5 Aanbevelingen van KIDS WONDERWORLD voor de geschikte geleding om in eerste instantie een bepaalde klacht te uiten zijn als volgt:

Pedagogisch medewerkers van de vestiging van KIDS WONDERWORLD bij klachten over:

- verzorging van de kinderen
- hygiëne en voeding
- huisregels en tijden
- spelmaterialen
- inrichting van het lokaal

De leidinggevende van de vestiging van KIDS WONDERWORLD bij klachten over:

- het functioneren van de pedagogisch medewerkers
- pedagogische werkplannen
- procedures binnen de groep
- veiligheid en gezondheid
- groepsindeling
- accommodatie

De afdeling Administratie bij klachten over:

- nota's
- debiteuren en crediteuren beheer
- administratie algemeen
- klachten over de plaatsing
- klachten over de wachtlijst

De directeur bij klachten over:

- alle zaken die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld in één van de bovengenoemde geleidingen
- procedures binnen KIDS WONDERWORLD
- veiligheid
- financiële zaken
- functioneren van medewerkers
- aanmelding en plaatsingsbeleid
- algemeen organisatiebeleid

2.6 Voor het indienen van een klacht bij de ZCKK kan de klager terecht op de website www.zckk.nl. Op de website is een digitaal klachtenformulier te vinden dat de klager kan invullen. Telefonisch contact is mogelijk tijdens kantooruren op telefoonnummer: 0182 547888.

2.7 Voor het indienen van een klacht bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang kan de klager terecht op de website www.sgc.nl. Het indienen van klacht bij de Geschillencommissie is echter alleen mogelijk nadat de interne procedure is doorlopen en dient te geschieden binnen 3 maanden na afronding van deze procedure. De klager kan de klacht digitaal aanmelden op de website.

Artikel 3 – De interne klachtenprocedure

3.1 Zoals vermeld in artikel 2.4 kan de consument te allen tijde een klacht indienen bij de ZCKK. De klager kan er echter voor kiezen om in eerste instantie gebruik te maken van de interne klachtenprocedure van KIDS WONDERWORLD.

3.2 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een tijdige reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen de organisatie. 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, vult het klachtenformulier in.

3.4 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 geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle geledingen bedraagt daarmee zes weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtnaam van genoemde termijnen. De klager draagt er zorg voor de klacht tijdig in te dienen. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de consument hierover.

3.5 De desbetreffende medewerker waarbij de klacht is binnen gekomen is verantwoordelijk het naleven van de wetgeving rondom privacy zoals beschreven in het privacy reglement van KIDS WONDERWORLD. Klachtdossiers worden zorgvuldig opgeborgen in een afgesloten kast. Als de klacht bij een medewerker van een hoger niveau wordt neergelegd dan gaan alle tot opgebouwde dossier met minimaal het ingevulde interne klachtenformulier mee en is op dat moment die medewerker verantwoordelijk.

3.6 Nadat de klachten aan alle geledingen is voorgelegd en ook bij de hoogste geleding, c.q. de directeur, niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Aangezien de klager te allen tijde terecht kan bij de ZCKK, kan de klager er tevens voor kiezen bij deze organisatie een klacht in te dienen. De directeur attendeert de klager op deze opties en informeert de klager op welke wijze contact opgenomen kan worden met de commissies. Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

3.7 Klachten worden beoordeeld op verbeterpunten. Deze verbeterpunten worden zo snel mogelijk opgepakt op het niveau/afdeling/vestiging waar de klacht is ingediend, door bespreking met medewerker en/of team/afdeling. Zo nodig wordt het verbeterpunt ook besproken in hogere overlegbijeenkomsten. Een overzicht van alle klachten wordt behandeld tijdens de jaarlijkse systeembeoordeling. Voor elk verbeterpunt wordt een verantwoordelijke en een tijdstermijn afgesproken. Ook aanbevelingen van externe klachtencommissies worden opgevat als verbeterpunt.

3.8 Afgehandelde klachtdossiers worden ingeleverd bij de directie. Het secretariaat verwerkt de klachtdossiers in een klachtenoverzicht ten behoeve van de jaarlijkse systeembeoordeling en de GGD.

Artikel 4 - Beslissing KIDS WONDERWORLD

4.1 De organisatie stelt de klager binnen twee weken na indiening van de klacht, maar maximaal zes weken in geval van het indienen van de klacht bij alle organisatie niveaus, schriftelijk met de redenen omkleed in kennis over haar oordeel van de gegrondheid van de klacht.

4.2 De organisatie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding 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 informatie

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

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

6.3 KIDS WONDERWORLD 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 gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 7 - Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partijen hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

De stukken kunnen alleen ingezien worden in aanwezigheid van de behandelaar van de klacht.

Artikel 8 - 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 vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 - Vaststelling en bekendmaking

9.1 Dit reglement wordt vastgesteld na instemming van de Oudercommissie.

9.2 Wijziging van dit reglement kan uitsluitend na instemming van de Oudercommissie.

9.3 KIDS WONDERWORLD brengt de klachtenregeling door middel van de algemene informatie onder de aandacht van haar consumenten.

Artikel 10 - Inwerkingtreding

Het reglement treedt inwerking op 1 februari 2010