

COOL
KiDZ



Klachtenregeling 2015

KLACHTENREGELING COOL KIDZ KINDERCENTRUM

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie: Cool Kidz kindercentrum;
2. De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;
4. De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

Artikel 2 Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing, op de behandeling van klachten over gedragingen van Cool Kidz kindercentrum en haar medewerkers.

Artikel 3 Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij een medewerkster en/of de manager van de organisatie die de gedraging verricht heeft.
2. Als de klacht wordt ingediend bij een medewerkster, dan stelt betreffende medewerkster de manager hiervan op de hoogte.
3. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
4. Een klacht wordt ongeacht de wijze van indiening in behandeling genomen.
5. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - De naam en het adres van de klager;
 - De datum;
 - Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
6. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de manager van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
7. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4 Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

De manager zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst.

Artikel 7 Mondelinge behandelingsprocedure

1. De manager van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De manager hoort de klager en kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

Artikel 8 Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen

Artikel 9 Beslissing

De manager neemt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift een beslissing op de klacht.

Artikel 10 Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld

Artikel 11 Interne klachtencommissie

Een interne klachtencommissie wordt ingesteld als:

1. De klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld is;
2. De klager het niet eens is met de beslissing van de manager;
3. De klacht een gedraging van de manager betreft.

Artikel 12 Samenstelling van de interne klachtencommissie

De interne klachtencommissie bestaat uit de eigenaar-directeur dhr Y. Mao, de voorzitter van de oudercommissie, of de plaatsvervangend voorzitter indien het een klacht van de voorzitter van de oudercommissie betreft, en een door de ouder gekozen vertegenwoordiger van diens belang.

Artikel 13 Procedure na indiening bij de interne klachtencommissie

De procedure na indiening van een klacht bij de interne klachtencommissie is dezelfde als na indiening van een klacht bij de manager (artikel 3 t/m 10) .

Artikel 14 Externe klachtencommissie

Cool Kidz b.v. is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Als de klacht en/of het klaagschrift naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid door de manager en/of de interne klachtencommissie is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de geschillencommissie.

Opgemaakt te Schiedam, d.d. 17 november, 2015