

## **Klachtenreglement**

### **Artikel 1 Begrippen**

#### **1.1 Peutergroep**

Een voorziening waarin uitsluitend kinderen vanaf de leeftijd van twee jaar tot het tijdstip waarop zij kunnen deelnemen aan het basisonderwijs verblijven in een speelgroep.

#### **1.2 Houder of organisatie**

Degene, die een peutergroep exploiteert.

#### **1.3 Beroepskracht**

Degene die werkzaam is bij een peutergroep en is belast met de verzorging en opvoeding van kinderen.

#### **1.4 Ouder/verzorger**

Een persoon die een huishouding voert waartoe het kind behoort, op wie de kinderopvang betrekking heeft, welk kind in belangrijke mate door hem wordt onderhouden.

#### **1.5 Gedraging**

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor een ouder/verzorger of het kind dat gebruik maakt van kinderopvang van de organisatie.

#### **1.6 Klacht**

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger over een gedraging van de organisatie, van haar bestuur of van een medewerker van de organisatie. De klacht kan gaan over alle aspecten van de peutergroep.

#### **1.7 Klager**

Een ouder/verzorger die een klacht voorlegt aan de Klachtencommissie.

#### **1.8 Beklaagde**

De organisatie waarover een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt de organisatie als partij beschouwd, niet de medewerker.

#### **1.9 Klachtencommissie**

Een Klachtencommissie wordt ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van SRK ten behoeve van de behandeling van klachten van ouders/verzorgers van de peutergroepen en van het doen van aanbevelingen hieromtrent aan de betrokken organisaties en houders.

### **Artikel 2 Doelstelling Klachtencommissie**

De Klachtencommissie geeft ten behoeve van de SRK, middels dit reglement, uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen.

### **Artikel 3 Samenstelling Klachtencommissie**

#### **3.1 Samenstelling**

Het bestuur van de SRK benoemt twee natuurlijke personen niet in dienst bij de organisatie tot lid van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie benoemt uit hun midden een voorzitter en een secretaris.

#### **3.2 Benoeming**

Klachtencommissieleden worden door de SRK benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.

#### **3.3 Werkwijze**

De voorzitter draagt, met inachtneming van hetgeen in dit reglement is voorgeschreven, zorg voor de werkwijze van de Klachtencommissie.

#### **3.4 Beëindiging**

Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een lid;
- c. door het verstrijken van de benoemingsperiode;

d. doordat een lid op verzoek van de overige Klachtencommissieleden door het bestuur van de SRK uit zijn functie wordt ontheven wegens:

- verwaarlozing van zijn/haar taak;
- andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;

e. door roeyement van een lid op grond van het niet naleven van artikel 16.1 van dit reglement.

#### **Artikel 4 Wraking en verschoning**

4.1 Wraking: De klager en/of beklagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden bekend zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken.

4.2 De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan klager en beklagde.

4.3 Verschoning: Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de (beide) overige leden van de Klachtencommissie van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

4.4 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid.

#### **Artikel 5 Indienen van de klacht**

5.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a. ouders/verzorgers;
- b. wettelijke vertegenwoordig(st)er
- c. natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd.

5.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie middels het klachtformulier.

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen aan de voorzitter van de klachtencommissie.

Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de Klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of aanbevelingen te doen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

#### **Artikel 6 Nadere bepaling van een klacht**

6.1 Een klacht omvat tenminste:

- naam, adres en - indien mogelijk – emailadres en telefoonnummer van de klager;
- voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
- naam, adres, telefoon en - indien mogelijk – emailadres en faxnummer van de beklagde;
- 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 overeenkomst, correspondentie of andere documenten de klacht aangaande;
- de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit Klachtenreglement;
- Ondertekening van de klacht door of namens de ouders.

6.2 De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

- a. de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 6.1
- b. de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit Klachtenreglement
- c. de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;

- d. de klacht kennelijk ongegrond is;
- e. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
- f. de klager een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden;
- g. de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd;
- h. een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Klachtencommissie;
- i. de klager geen gegevens aan de Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.
- j. de klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.

De voorzitter van de Klachtencommissie beslist, na overleg met het andere lid van de Klachtencommissie of een klacht in behandeling wordt genomen dan wel wordt voortgezet.

6.3 De Klachtencommissie kan op ieder moment partijen voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om gedurende de opschorting partijen in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog in gezamenlijk overleg op te lossen. Partijen kunnen de Klachtencommissie om bemiddeling of mediation verzoeken. Ook de Klachtencommissie kan bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen.

Indien een lid van de betreffende Klachtencommissielid hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht, indien de behandeling alsnog wordt voortgezet.

6.4 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden wel gearhiveerd.

## **Artikel 7 Behandeling van de klacht**

7.1 De secretaris van de Klachtencommissie bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager en beklagde. Indien van toepassing bericht de Klachtencommissie de klager dat het in behandeling nemen van de klacht wordt opgeschort, om klager de gelegenheid te geven de klacht eerst aan beklagde voor te leggen of om meer informatie aan te leveren. Indien klager de Klachtencommissie alsnog verzoekt de klacht in behandeling te nemen, geldt het moment van deze mededeling als moment van ontvangst van de klacht voor de bepaling van de termijnen van verdere behandeling.

7.2 Indien de voorzitter van de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de Klachtencommissie dit binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan beide partijen mee.

7.3 Klager en beklagde ontvangen binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk verklaard is.

7.4 De Klachtencommissie stelt de houder/organisatie in de gelegenheid om binnen 20 werkdagen na de verzenddatum van de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk te reageren op de klacht.

7.5 De secretaris van de Klachtencommissie zendt een kopie van het verweer van beklagde binnen 5 werkdagen na ontvangst aan klager. Deze krijgt de gelegenheid om daarop binnen 10 werkdagen schriftelijk commentaar te geven.

7.6 De secretaris van de klachtencommissie zendt van het laatste commentaar van klager op het verweer van de beklagde binnen 5 werkdagen na ontvangst daarvan een kopie toe aan beklagde, die daarop binnen 10 werkdagen na verzending schriftelijk commentaar kan indienen.

7.7 Bij iedere ronde van hoor- en wederhoor zendt de secretaris van de Klachtencommissie zoveel mogelijk een afschrift van de nog niet bij partijen bekende stukken mee.

7.8 De Klachtencommissie roept, indien zij zulks wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Partijen worden afzonderlijk, dan wel gezamenlijk gehoord. De Klachtencommissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Indien de Klachtencommissie mondelinge toelichting niet nodig acht, worden beide partijen hiervan op de

hoogte gesteld. Indien een van de partijen niet is verschenen en binnen twee werkdagen aannemelijk kan maken dat er sprake was van overmacht, kan de voorzitter besluiten om partijen alsnog te horen.

7.9 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de Klachtencommissie alleen die informatie hij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren, tenzij bij wijze van uitzondering de Klachtencommissie van oordeel is dat er voldoende belang aanwezig is om de informatie niet bekend te maken, maar wel mee te wegen.

### **Artikel 8 Bijstand en vertegenwoordiging**

8.1 Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigde partij ondertekende volmacht te overleggen.

8.2 Partijen dienen bij een hoorzitting altijd in persoon aanwezig te zijn onverminderd hun recht zich te doen bijstaan.

### **Artikel 9 Het inwinnen van inlichtingen**

9.1 De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij partijen, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.

9.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de secretaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie. Op verzoek wordt vertrouwelijke informatie buiten het dossier gelaten.

9.3 Van alle verkregen informatie wordt zo spoedig mogelijk een kopie gezonden aan betrokkenen. Hierbij wordt, indien nodig, aangegeven dat de informatie vertrouwelijk is en de ontvanger gehouden is aan een geheimhoudingsplicht. De ouder/verzorger en de houder/organisatie worden in de gelegenheid gesteld om binnen 5 werkdagen te reageren op de verkregen informatie.

9.4 De Klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbende op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degenen van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

### **Artikel 10 Inzagerecht**

Partijen worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben worden geretourneerd.

### **Artikel 11 Uitspraak**

11.1 De Klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen.

De Klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen vier maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.

11.2 Bij afwijking van de in 11.1 genoemde termijn, doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

11.3 De Klachtencommissie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van haar uitspraken of aanbevelingen. De klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren. De uitspraak van de Klachtencommissie bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordeel en eventuele aanbevelingen. Beide partijen ontvangen de uitspraak. Daarnaast ontvangt de beklagde een versie die openbaar gemaakt kan worden, waarin de gegevens van de klager geanonimiseerd zijn; alleen de betrokken organisatie staat hierin met naam vermeld.

## **Artikel 12 Maatregelen organisatie**

12.1 Beklaagde deelt aan de klager en aan de Klachtencommissie binnen een maand na verzending van het in artikel 11 bedoelde oordeel schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

12.2 Bij afwijking van de in 12.1 genoemde termijn, doet beklagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 13 Termijnen**

13.1 De Klachtencommissie is te allen tijde bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan met reden omkleed mededeling aan de betrokken partijen, onder vermelding van een nieuwe termijn.

13.2 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De Klachtencommissie deelt dit betrokkenen schriftelijk en met opgave van redenen mede.

## **Artikel 14 Verslagen**

14.1 De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de Klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen worden vermeld.

14.2 De SRK kan de uitspraak als bedoeld in artikel 11.1 gebruiken voor het verslag dat zij moet verstrekken aan de in de Wet Kinderopvang of Wet Klachtrecht cliënten zorginstellingen genoemde organen en de Inspectie Kinderopvang.

## **Artikel 15 Bekendmaking klachtenregeling**

De SRK brengt dit Klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de ouders/verzorgers verbonden aan haar organisatie.

## **Artikel 16 Geheimhouding**

16.1 Elk lid van de Klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Eenieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken is eveneens tot geheimhouding verplicht.

16.2 De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan de behandeling van de klacht, de in 16.1 omschreven plicht mede.

16.3 Klachten die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, worden door de klachtencommissie gemeld aan de in artikel 3a van de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen bedoelde ambtenaren. De klachtencommissie overlegt daarbij de noodzakelijke gegevens.

16.4 Stukken, behorende bij de klachtbehandeling worden gedurende 5 jaar op een centrale plaats bewaard. Daarna worden zij door de SRK vernietigd.

## **Artikel 17 Beschikbaar stellen faciliteiten**

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

## **Artikel 18 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de SRK op haar eigen gezag.

## **Artikel 19 Slotbepalingen**

19.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de SRK naar redelijkheid en billijkheid.

19.2 Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2012.