

Hoofdstuk 1 Organisatie en beleid

1.6 Communicatie

1.6.2 Klachtenreglement

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 *Kinderopvang*: het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar door anderen dan de eigen ouders, pleegouders of stiefouders.
- 1.2 *Kinderopvangorganisatie*: skon kinderopvang B.V. (skon).
- 1.3 *Directie*: directie voorzitter, directeur kinderopvang en financieel directeur.
- 1.4 *Medewerker*: een persoon werkzaam bij skon, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de kinderopvangorganisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van skon diensten verlenen.
- 1.5 *Klant*: een natuurlijk persoon of bedrijf die/dat gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van skon.
- 1.6 *Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant.
- 1.7 *Klager*: een persoon, die een klantrelatie met skon heeft, die een klacht voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.8 *Klachtencommissie*: de commissie ingesteld en in stand gehouden door de directie van skon om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directie.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit een door de directie van de kinderopvangorganisatie te bepalen aantal leden, die geacht worden in staat te zijn zonder aanzien des persoons tot een onafhankelijk oordeel te komen. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en twee leden, ondersteund door een secretaris. Voor de leden van de klachtencommissie worden, met uitzondering van de voorzitter, plaatsvervangers benoemd.
- 2.2 De leden van de klachtencommissie worden door de directie benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.
- 2.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie. De klachtencommissie komt minimaal twee maal per kalenderjaar bij elkaar.
- 2.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 1. Doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 2. Door het overlijden van een commissielid;
 3. Door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 4. Doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de directie uit functie wordt ontheven wegens:
 - a) Verwaarlozing van zijn/haar taak;
 - b) Andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 5. Door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

Artikel 3 Wraking en verschoning

- 3.1. De klager en/of degene waarover wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 3.2. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

- 3.3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer ten aanzien van dit 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 overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.
- 3.4. 3.5 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een plaatsvervangend lid van de klachtencommissie.

Artikel 4 Indiening van de klacht

- 4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - De klant;
 - Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger(s);
 - Zijn/haar nabestaanden;
 - Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 4.2 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Nadat de behandeling van de klacht volgens de klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld.
- 4.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.
- 4.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

- 5.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 5.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit binnen twee werkweken schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mee.
- 5.3 De secretaris zendt binnen vijf werkdagen een afschrift van de klacht aan degene(n) waarover is geklaagd op wiens afdeling (product/proces) de klacht van toepassing is en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 5.4 De secretaris stuurt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 5.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste 1 der partijen dit wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van niet-verschijnen.
- 5.6 Indien de klachtencommissie het nodig vindt, of indien 1 van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 6 Bijstand

- 6.1 De klager en degene waarover wordt geklaagd of op wiens afdeling de klacht van toepassing is, kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen persoon.

Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen

- 7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nader informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt of op wiens afdeling de klacht van toepassing is, bij skon, alsmede bij derden. De betrokkene(n) wordt/worden op de hoogte gesteld over het inwinnen van informatie bij derden.
- 7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

- 7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt direct een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 7.4 Onverlet het bepaalde in 7.2 en 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend 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 degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 8 Inzagerecht

- 8.1 Zowel de klager, als degene over wie geklaagd wordt of op wiens afdeling de klacht van toepassing is, als skon, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door 1 van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hier geen inzage in mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 9 Beslissing klachtencommissie

- 9.1 De klachtencommissie neemt binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd of op wiens afdeling de klacht van toepassing is, en de directie, uiterlijk 2 maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 9.2 Bij afwijking van de in 9.1 genoemde termijn doet de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed mededelingen aan de klager, degenen over wie is geklaagd of op wiens afdeling de klacht van toepassing is, en de directie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 10 Maatregelen directie

- 10.1 De directie informeert de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 genoemde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11 Periodieke rapportage

- 11.1 De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevinden bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie worden vermeld. De naam van de klager wordt niet vermeld. Tevens wordt in het verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de ondernemingsraad en de directie.

Artikel 12 Verslag

- 12.1 De klachtencommissie stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten zonder namen worden doorgegeven.
- 12.2 De klachtencommissie rapporteert aan de inspectie kinderopvang van de GGD. De rapportage aan de inspectie kinderopvang geschiedt uiterlijk voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

- 13.1 Skon brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten, door dit onder andere te vermelden in de skon overeenkomsten.

Artikel 14 Geheimhouding

- 14.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 14.1 omschreven plicht mee.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 15.1 Skon stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 15.2 Skon vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 16 Bekorten termijn

- 16.1 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mee.

Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

- 17.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden, door de directie van skon.

Artikel 18 Slotbepalingen

- 18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
- 18.2 Het herziene reglement treedt in werking op 1 januari 2007.