

Rubriek 4: Beleid en organisatie	Titel: 4.14 Klachtenreglement
Paragraaf: 14 Klachten	Versie datum: 23-07-2008
	Autorisatie

Klachtenreglement Stichting Pluspunt Zandvoort

Voorwoord

Op 1 augustus 1995 is de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (verder te noemen: Wet klachtrecht) in werking getreden. Deze wet, die in 2005 is gewijzigd, bevat een aantal regels ter bevordering van een zorgvuldige afhandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders.

Op grond van de Wet klachtrecht dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een cliënt. Deze regeling dient erin te voorzien dat dergelijke klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie. De klachtencommissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door deze commissie op te stellen reglement. Voorts geeft de wet een aantal voorschriften met betrekking tot de samenstelling van deze commissie en met betrekking tot de te volgen procedure bij de behandeling van de klachten.

De Wet klachtrecht is onder andere van toepassing op organisaties waarin uitvoerend werk wordt verricht op het terrein van de kinderopvang. Daarom heeft de MOgroep een model klachtreglement ontwikkeld, waar dit klachtenreglement op is gebaseerd.

Het doel van de wet is allereerst gericht op een versterking van de rechtspositie van de cliënt. Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede klachtenbehandeling een bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de zorgverlening. Klachten kunnen ook worden gezien als gratis beleidsadviezen. Wanneer klachten systematisch worden geregistreerd, niet op de werkvloer blijven hangen maar ook ter kennis komen van het management, kunnen eventuele structurele problemen worden onderkend en aangepakt.

Artikel I – Definities

- a) **De organisatie:** de Stichting Pluspunt Zandvoort waaronder begrepen alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers;
- b) **Uitvoerende beroepskracht:** betaalde medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse uitvoering van de activiteiten in de verschillende wijken c.q. locaties;
- c) **Coördinator:** Functioneel leidinggevende, verantwoordelijk voor de activiteiten en medewerkers die direct onder haar vallen;
- d) **Manager:** leidinggevend, eindverantwoordelijk voor de activiteiten, coördinatoren en medewerkers die direct vallen onder haar of zijn sector;
- e) **Directeur:** de persoon, die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor onder meer de uitvoering van de organisatie;
- f) **De klant:** een natuurlijke persoon of ouder of wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarig kind die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Stichting Pluspunt Zandvoort;
- g) **De klager:** een klant die direct verband houdend met het gebruik dat hij of zij maakt of heeft gemaakt van de organisatie een klacht heeft;
- h) **Een klacht:** een schriftelijke uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van een of meerdere medewerkers van deze organisatie, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost;
- i) **Gedragingen:** het doen of nalaten van handelen of besluiten welke gevolgen hebben voor de klant;
- j) **Beklaagde:** degene over wiens gedraging wordt geklaagd;

Rubriek 4: Beleid en organisatie	Titel: 4.14 Klachtenreglement
Paragraaf: 14 Klachten	Versie datum: 23-07-2008
	Autorisatie

Artikel 2 – Doel

Doel van de klachtbehandeling is een optimale beoordeling van de behoorlijkheid van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is. Een tweede doel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

Artikel 3 – Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van een kwartaal na beëindiging van het gebruik is ingediend en het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden. Een klager kan een klacht indienen op alle aspecten van de organisatie, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de klant, wanneer de gedragingen jegens henzelf of hun kind(eren) plaatsgevonden hebben.

Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft betrekking op een individuele concrete zaak.

Niet geklaagd kan worden over:

- 1) het beleid m.b.t. de vaststelling van de tarieven;
- 2) de algemene openingstijden van de voorzieningen;
- 3) iets dat langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden;
- 4) het vastgestelde beleid van de organisatie.

Indien klager zijn klacht intrekt, blijft de manager bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

Artikel 4 – Stappen vooraf

Voor het bespreken van individuele klachten en/of wensen, dient de klager zich eerst te wenden tot de uitvoerende beroepskracht. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan dient de klager zich te wenden tot de manager van de sector.

Mocht dit ook niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klager een (schriftelijke) klacht indienen bij de organisatie. Klachten worden niet anoniem behandeld, m.a.w. personen waar de klacht over gaat (de beklagden), worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

Artikel 5 – Wijze van indienen

- 1) Een klacht wordt schriftelijk ingediend
- 2) Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten
- 3) Een anonieme klachtbrief wordt *niet* in behandeling genomen.
- 4) De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a) Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
 - b) De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement;
 - c) Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
 - d) De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
 - e) Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Rubriek 4: Beleid en organisatie	Titel: 4.14 Klachtenreglement
Paragraaf: 14 Klachten	Versie datum: 23-07-2008
	Autorisatie

Artikel 6 – Klachtenbehandeling

Elke door de organisatie ontvangen klacht wordt aan de manager/directeur voorgelegd.

- 1) De manager/directeur draagt zorg voor de behandeling en de afdoening van de klacht
- 2) Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager schriftelijk een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure.
- 3) Indien de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, dan wordt hierover uiterlijk binnen vier weken ingelicht.
- 4) De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan de klager en de beklagde voorgelegd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

Artikel 7 – Onderzoek

- 1) Indien er sprake is van een klacht welke binnen het klachtenreglement valt, verplicht de organisatie zich tot het instellen van een onderzoek indien:
 - a) Gedraging voortvloeit uit de uitoefening van het beroep van de medewerker en/of
 - b) De klager redelijkerwijze door de gedraging geschaad of anderszins getroffen kan worden geacht.
- 2) De manager/directeur kan zich laten bijstaan door een adviescommissie.
- 3) De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
- 4) Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaar 's aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.
- 5) Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan – indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan – informatie bij derden ingewonnen worden.
- 6) Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.
- 7) De kosten verbonden aan het zich laten bijstaan door een derde of deskundige zijn voor rekening van de klager c.q. beklagde.

Artikel 8 – Oordeel

Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen, dient de directeur een gemotiveerd oordeel te geven over de klacht. Dit oordeel kan inhouden dat de directeur zich niet in staat acht – bijvoorbeeld wegens tegenstrijdige verklaringen – vaststellingen te doen omtrent de gegrondheid van de klacht.

Artikel 9 – Bezwaar

- 1) De klager en/of de beklagde kunnen uiterlijk zes weken na de dag van verzending van het oordeel als bedoeld in artikel 8, schriftelijk bezwaar maken bij de directeur/ de bestuurder van de stichting tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of diens oordeel over de klacht.
- 2) De directeur doet uitspraak binnen twee maanden nadat het bezwaarschrift is binnengekomen.

Rubriek 4: Beleid en organisatie	Titel: 4.14 Klachtenreglement
Paragraaf: 14 Klachten	Versie datum: 23-07-2008
	Autorisatie

Artikel 10 – Kosten

Aan de klager of de beklaagde worden geen kosten in rekening gebracht t.b.v. de interne klachtenbehandeling. De kosten van externe klachtenbehandeling komen eveneens niet voor rekening van de klager. De kosten zoals bedoeld in artikel 7.7 komen wel voor rekening van de klager c.q. beklaagde.

Alléén geldend voor de sectoren: BSO, PSZ en GOB:

Artikel 11 – Verslag en melding

De directeur/bestuurder stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de wijze waarop de zorgaanbieder de klachtenregeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
- de samenstelling van de klachtencommissie;
- in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen gesteld in artikel 2 lid 2 van Wet klachtrecht;
- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- de aard van de genomen maatregelen, bedoeld in artikel 2 lid 5 van Wet klachtrecht;

De directeur/ bestuurder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD (door het college van Burgemeester en Wethouders als toezichthouder aangewezen conform artikel 61 van de Wet kinderopvang).

Artikel 12 – Bekendmaking klachtenregeling

De kinderopvangorganisatie brengt de herziene klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten. Via de manager kinderopvang is een kopie op te vragen voor huidige klanten. Daarnaast ligt het reglement ter inzage op kantoor. Per heden krijgen nieuwe klanten dit document bij de algemene voorwaarden geleverd.

Artikel 13 – Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, met inachtneming van artikel 60 van de Wet kinderopvang (adviesrecht oudercommissie De Boomhut), door de directeur/bestuurder van de kinderopvangorganisatie.

Rubriek 4: Beleid en organisatie	Titel: 4.14 Klachtenreglement
Paragraaf: 14 Klachten	Versie datum: 23-07-2008
	Autorisatie

Artikel 14 – Bezwaar buiten de organisatie

Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector voor klanten van de peuterspeelzaal, gastouderbureau en buitenschoolse opvang

Bij een klacht kan de klant direct naar de onafhankelijk klachtencommissie gaan conform de wet klachtrecht. Hiervoor is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern (bij de organisatie is aangemeld en behandeld). Deze klachtencommissie geeft een advies.

Een klant kan de klacht intern melden. Als de interne klachtenprocedure is doorlopen en de klacht blijft bestaan dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie geeft een advies.

Adressen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Postbus 398
3740 AJ Baarn
Tel: 0900 – 040 00 34
info@klachtkinderopvang.nl
www.klachtkinderopvang.nl

Stichting Geschillencommissies voor
consumentenzaken (SGC)

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel: 070-3105310
Fax: 070-3658814

Artikel 15 – Slotbepalingen

15.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

15.2 Het reglement treedt in werking op 15 september 2008.

15.3 Akkoord oudercommissie De Boomhut op.....(datum)

Handtekening voorzitter oudercommissie De Boomhut: