



Klachtenreglement

Stichting Netwerk

Begripsomschrijvingen

Stichting Netwerk: de rechtspersoon die als stichting diverse diensten aanbiedt op het gebied van welzijnswerk in Hoorn en omgeving.

Directeur–bestuurder: de persoon die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden binnen Stichting Netwerk.

Leidinggevende: een persoon werkzaam voor Stichting Netwerk, die leiding geeft aan de uitvoerende werkzaamheden binnen Stichting Netwerk.

Medewerker: een persoon werkzaam voor Stichting Netwerk, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.

Klant/ouder: een natuurlijke persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Stichting Netwerk.

Oudercommissie: de commissie, lokaal en centraal, functionerend in het verband van de peuterspeelzalen van Stichting Netwerk Hoorn, op een wijze zoals in het reglement Oudercommissie en het reglement Centrale Oudercommissie is beschreven.

Vrijwilliger: een natuurlijke persoon die werkzaamheden verricht ten behoeve van Stichting Netwerk buiten vast dienstverband.

Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over Stichting Netwerk of over de gedragingen van een of meerdere medewerkers van Stichting Netwerk, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost.

Klager: een klant, medewerker, leden van de oudercommissie of vrijwilliger die direct verband houdend met een persoon of dienst van Stichting Netwerk een klacht heeft en die deze klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

Beklaagde: degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

Klachtencommissie: de commissie ingesteld door de directeur–bestuurder van Stichting Netwerk om klachten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directeur–bestuurder van Stichting Netwerk.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Klachtenloket Kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

Inleiding

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle klanten, leden van de oudercommissie, vrijwilligers en medewerkers van Stichting Netwerk. Het reglement beoogt het op een snelle en zorgvuldige wijze gehoor geven aan klachten en het scheppen van de mogelijkheid om een klacht te laten onderzoeken en te beoordelen en te komen tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing van de klacht.

Bij voorkeur wordt een klacht eerst bespreekbaar gemaakt bij de direct betrokkene. Kan dit niet, of verloopt het gesprek niet naar tevredenheid, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de leidinggevende van de betreffende afdeling, dienst of locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie van Stichting Netwerk, klachtencommissie@netwerkhoorn.nl

Bij het behandelen van een klacht door de klachtencommissie wordt gebruik gemaakt van een vastgestelde werkwijze. Klachten worden geregistreerd en afgehandeld en vormen waar nodig aanleiding tot verbeteringen in werkwijze en afspraken (preventie en/of corrigerende maatregelen). Bij het afhandelen van klachten is het beginsel van hoor en wederhoor en het verstrekken van volledige en wederzijdse informatie, alsmede het beschermen van de privacy van betrokkenen essentieel. Klachten worden in alle opzichten vertrouwelijk, zorgvuldig, vakkundig onderzocht en behandeld.

Artikel 1. Voortraject klacht

1.1 Binnen Stichting Netwerk kan het voorkomen dat klanten, leden van de oudercommissie, vrijwilligers of medewerkers van Stichting Netwerk partijen redenen hebben om te klagen. Indien zich een klacht voordoet dient deze bij voorkeur eerst met de direct betrokkene(n) te worden besproken. Klachten kunnen berusten op een misverstand dat in een persoonlijk gesprek tussen de direct betrokkenen kan worden opgelost. Kan dit niet, of verloopt het gesprek niet naar tevredenheid, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de leidinggevende van de betreffende afdeling, dienst of locatie. Indien geen oplossing bereikt wordt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 2. Indiening van de klacht

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan klanten, leden van de oudercommissie, vrijwilligers en medewerkers.

2.2 De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie van Stichting Netwerk, klachtencommissie@netwerkhoorn.nl. Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet. De klacht wordt voorzien van dagtekening, datum, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep (alleen bij peuterspeelzalen) plus een omschrijving van de klacht. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

2.3 De schriftelijke klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht kan rechtstreeks,

zonder tussenkomst van een medewerker, ingediend worden.

2.4 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 directeur–bestuurder van Stichting Netwerk.

2.5 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.

2.6 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

3.1 De klachtencommissie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.

3.3 De secretaris van de klachtencommissie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4. De secretaris van de klachtencommissie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, rekening houdend met de aard van de klacht. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. Wanneer zich omstandigheden voordoen waardoor in redelijkheid van de termijn wordt afgeweken, wordt de klager hierover gemotiveerd van op de hoogte gesteld.

3.5 De secretaris van de klachtencommissie zendt binnen 7 dagen een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid om binnen 7 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

3.6 De secretaris van de klachtencommissie zendt 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.

3.7 De klachtencommissie roept, indien zichzelf of tenminste een van de partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie te hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

3.8 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een 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.

3.9 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.

3.10 De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, rekening houdende met de aard ervan. De klachtencommissie neemt conform artikel 3.4 binnen 6 weken nadat de klacht bij haar is ingediend een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. Wanneer zich omstandigheden voordoen waardoor in redelijkheid van de termijn wordt afgeweken, wordt de klager hierover gemotiveerd van op de hoogte gesteld.

De klachtencommissie stelt de klager, beklaagde en de directie van Stichting Netwerk schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 4. Bijstand

4.1 De klager en beklaagde kunnen zich schriftelijk doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Artikel 5. Het verstrekken van inlichtingen

5.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de werknemers en/of leidinggevende(n) van de betrokken locatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

5.2 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.

5.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).

5.4 Onverlet het bepaalde in 5.2 en 5.3 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 6. Inzagerecht

6.1 Zowel de klager als de beklaagde 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

niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7. Samenstelling klachtencommissie

7.1 De klachtencommissie bestaat uit een door de directeur–bestuurder van Stichting Netwerk te bepalen aantal leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de locatie of afdeling van Stichting Netwerk waar de klacht betrekking op heeft.

7.2 De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie personen, zowel van binnen als van buiten de organisatie. Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter, een secretaris en een overig lid van de klachtencommissie.

7.3 De leden van de klachtencommissie worden door de directeur–bestuurder van Stichting Netwerk benoemd voor een periode van drie jaar. Na het verstrijken van deze periode kunnen zij aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.

Artikel 8. Geheimhouding

8.1 Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van de partijen betreffende gegevens en informatie die hem 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.

Artikel 9. Wraking en verschoning

9.1 De klager en/of degene waarover wordt geklaagd kunnen 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.

9.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

9.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) 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 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 voordoen.

9.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie of wordt een nieuw lid benoemd door de directeur–bestuurder.

Artikel 10. Externe klachtafhandeling

10.1 Indien een ouder/oudercommissie klaagt en de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan heeft de ouder/oudercommissie de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)

10.2 De ouder/oudercommissie kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/oudercommissie redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Stichting Netwerk indient.

10.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

10.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Stichting Netwerk, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

10.5 Als oudercommissie kunt u een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Artikel 11. Vastlegging en wijziging van dit reglement

11.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directeur–bestuurder van Stichting Netwerk.

Artikel 12. Slotbepalingen

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