



Kinderopvang De Bonte Vlinder

Klachtenjaarverslag 2015

Index

- 1 Interne klachtenprocedure Kinderopvang de Bonte Vlinder
- 2 Klachtenformulier
- 3 Informeren ouders/verzorgers klachtenprocedure
- 4 Klachtenprocedure ZcKK-oc
- 5 Klachtenjaarverslag oudercommissie 2015

Klachtenprocedure

Als ouders niet tevreden zijn over de werkzaamheden van Kinderopvang De Bonte Vlinder kunnen zij hierover een klacht indienen. Een klacht wordt altijd eerst behandeld door de direct betrokken medewerkers en hun leidinggevende.

Hiervoor is een interne klachtenprocedure ontwikkeld.

Ouders /verzorgers kunnen er ook voor kiezen om de klacht direct bij de externe klachtenorganisatie ZCKK neer te leggen. De externe klachtencommissie is een onafhankelijke commissie van de klachtcentrale u kunt dit vinden op www.zckk.nl

Reglement interne klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 Directie: De persoon die leidinggeeft aan de organisatie.
- 1.2 Medewerker: Iedere persoon die door een dienstverband of op andere wijze verbonden is aan Kinderopvang De Bonte Vlinder en werkzaamheden verricht in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de kinderopvang.
Bij behandeling van een klacht wordt de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.3 Groepsleidster: Persoon (v/m) die verantwoordelijk is voor de dagelijkse opvang van een groep kinderen.
- 1.4 De Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen ZCKK, is een provinciale klachtencommissie die werkt voor aangesloten organisaties. De ZCKK kan worden ingeschakeld door klanten van de aangesloten organisaties.
- 1.5 Klant: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang De Bonte Vlinder d.w.z. ouders/verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar, een rechtspersoon die gebruik maakt, of heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvang.
- 1.6 Klager: Een persoon of groep van personen, behorende tot de klanten van kinderopvang De Bonte Vlinder, die een klacht voorlegt(gen) of wil(len) voorleggen aan kinderopvang De Bonte Vlinder de dienstverlening van de kinderopvang.

Klacht: Schriftelijk of mondelinge uiting van ontevredenheid van een klant wat betreft de dienstverlening van kinderopvang De Bonte Vlinder.

Artikel 2 Indienen van de klacht

- 2.1 Een klacht kan ingediend worden door een klant van kinderopvang De Bonte Vlinder, een wettelijke vertegenwoordiger van de klant, de nabestaanden van een klant of een natuurlijk persoon die door een klant gemachtigd is.
- 2.2 De klager kan de klacht te allen tijde intrekken.
- 2.3 Als een klacht wordt ingetrokken kan de bestuur/directie de klacht toch onderzoeken. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht.
- 2.4 De klager moet de klacht indienen bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
- 2.4.1 De klager dient een klacht in bij de vaste leidster van de locatie als deze betrekking heeft op:
- het functioneren van de groepsleidster
 - de opvang van de kinderen
 - procedures binnen de groep
- 2.4.2. De klager dient een klacht in bij het centraal kantoor als deze betrekking heeft op de administratieve werkzaamheden van de kinderopvang.
- 2.4.3 De klager dient een klacht in bij de directie als deze betrekking heeft op:
- het algemene beleid
 - het financiële beleid
 - het aanname- en/of plaatsingsbeleid
 - het naleven van de regels op locatie
 - accommodatie en materialen
 - hygiëne, veiligheid en voeding
 - het pedagogische beleid
- 2.4.4 De klager dient een klacht in bij het bestuur als deze betrekking heeft op het functioneren van de directie en het bestuur.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 De medewerker die de klacht ontvangt moet de klager gelegenheid geven de klacht te uiten, onderzoeken waar de klacht betrekking op heeft en wie deze moet behandelen. De medewerker noteert de klacht en is verantwoordelijk voor een tijdige reactie op de klacht (binnen twee weken) en voor melding van de klacht aan de directie.
- 3.2 De medewerker die de klacht ontvangt onderzoekt de klacht en lost deze in overleg met e.v. betrokken collega's en met de klager op, voor zover dit binnen het geldende beleid en de geldende

huisregels mogelijk is. De klacht wordt als opgelost beschouwd als de klager tevreden is met de behandeling van de klacht en de resultaten daarvan.

- 3.3 Als de klager niet tevreden is of als het oplossen van de klacht niet mogelijk is binnen het huidige beleid en de geldende huisregels kan de klager de klacht indienen bij de directie. De directie geeft de klager de gelegenheid de klacht toe te lichten en is verantwoordelijk voor een tijdige reactie op de klacht (binnen vier weken na het opnieuw indienen van de klacht) Voor registratie van de behandeling van de klacht en voor melding aan het bestuur.
- 3.4 De directie onderzoekt de klacht en lost deze in overleg met de medewerkers van de betrokken vestiging of afdeling en met de klager op.
- 3.5 Kinderopvang De Bonte Vlinder is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht binnen de hierboven genoemde termijnen.

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem of haar aangewezen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

- 5.1 Kinderopvang De Bonte Vlinder kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager of bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de betrokkenen voor zover het hun privacy betreft.
- 5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door Kinderopvang De Bonte Vlinder. Deze aantekeningen bevatten datum, inhoud, plaats en bron van de verkregen informatie.
- 5.3 Kinderopvang De Bonte Vlinder is verplicht de rapportage en informatie die betrekking hebben op de klacht vertrouwelijk te behandelen. Kinderopvang De Bonte Vlinder is verplicht geheimhouding te verzekeren van de bescheiden en informatie als bij de klacht betrokken personen hierom vragen.

Artikel 6 Inzagerecht

De klager en de eventuele beklagde krijgen de gelegenheid de stukken die op de klacht betrekking hebben in te zien. Stukken die worden verstrekt onder voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft worden niet in behandeling genomen en worden niet betrokken bij de oordeelsvorming.

Artikel 7 Beslissing Stichting

Kinderopvang De Bonte Vlinder stelt de klager uiterlijk binnen vier weken na het doorlopen van de gehele procedure schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, voorzien van

voldoende motivatie en deelt de klager mee of en met welke maatregelen getroffen zullen worden naar aanleiding van de klacht.

Artikel 8 Geheimhouding

Alle betrokkenen zijn verplicht gegevens en informatie waarvan de vertrouwelijkheid bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden geheim te houden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

Kinderopvang De Bonte Vlinder draagt zorg voor het informeren van de ouderraad en van alle klanten van de kinderopvang over de klachtenregeling.

Artikel 10 Vaststellen en wijzigen van de interne klachtenprocedure

Deze procedure wordt vastgesteld door het bestuur van kinderopvang De Bonte Vlinder, nadat de ouderraad hiermee heeft ingestemd, en de werknemersvertegenwoordiging hierover heeft geadviseerd.

Wijziging van de klachtenprocedure vindt op dezelfde manier plaats.

Artikel 11 Inwerkingtreding

De interne klachtenprocedure treedt inwerking (of wordt geacht in werking te zijn getreden) op 1 januari 2005.

Klachtenformulier

Interne klachtenprocedure

In te vullen door de klager of door een medewerkster die een mondelinge klacht in ontvangst krijgt.

Gegevens klager

Dhr./Mevr. :

of

Bedrijf/organisatie :

Adres :

Postcode en woonplaats :

Telefoon thuis : werk:

of

Telefoon bedrijf/organisatie:

Contactpersoon :

Gegevens groep/locatie/afdeling die de klacht betreft

Naam :

Gegevens medewerker die de klacht in ontvangst neemt

Naam :

Functie :

Klacht ontvangen op

Datum : mondeling/schriftelijk*

* doorhalen wat niet van toepassing is

Gegevens klacht: s.v.p. zo concreet mogelijk de gebeurtenis beschrijven waarover de klacht wordt ingediend, en de reden waarom de klacht is ingediend:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

De stappen die genomen zijn om tot een oplossing te komen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Plaats :

Datum :

Handtekening klager :

Handtekening van de medewerker die de klacht in ontvangst neemt

Handtekening :

Datum :

Informereren van ouders/verzorgers

De klachtenprocedure wordt bij ouders en verzorgers op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- 1 Tijdens het intakegesprek wordt de klachtenprocedure onder de aandacht gebracht van ouders en verzorgers door de leidsters.
- 2 De klachtenprocedure wordt op de website onder de aandacht gebracht bij ouders en verzorgers.

Klachtenreglement ZcKK-OC

- 1.1 De Zuid-Hollandse Centrale klachtencommissie Kinderopvang hierna te noemen klachtencommissie of commissie, is een klachtencommissie voor kinderopvang, gevestigd in Zuid-Holland, waarbij kinderopvangorganisaties in Nederland zich kunnen aansluiten. Kinderdagverblijven (KDV), instellingen voor Buitenschoolse opvang (BSO). De klachtencommissie kan worden ingeschakeld door oudercommissies van een aangesloten organisatie.
- 1.2 Organisatie: Stichting Kinderopvang De Bonte Vlinder
- 1.3 Houder: S. de Ruijter
- 1.4 A Oudercommissie (hierna te noemen OC)
- 1.5 Gedragingen: enig handelen of nalaten, evenals het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de OC conform de bepalingen in de Wet Kinderopvang artikel 60.
- 1.6 Klacht: een geschil tussen de oudercommissie en de organisatie over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60 lid 1,2, en 4 Wet Kinderopvang, wat heeft geleid tot klachtwaardig gedrag c.q. waarover wordt geklaagd door de OC.
- 1.7 Verzoeker: de Oudercommissie die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.8 Beklaagde: de organisatie tegen welke een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt niet de individuele medewerker, maar de organisatie als partij beschouwd.
- 1.9 Plaats vervangend voorzitter: vervanger van de voorzitter.
- 1.10 JSO: expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding, die namens aangesloten organisaties de klachtencommissie in stand houdt.
- 1.11 Secretaris: de ambtelijke secretaris van de klachtencommissie.
- 1.12 Uitspraak: de uitspraak van de klachtencommissie bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordeel en eventuele adviezen.

De partijen ontvangen een niet geanonimiseerde uitspraak. Daarnaast ontvangt de verweerder ten behoeve van de jaarlijkse klachtenreportage (zie art. 14) een versie die openbaar gemaakt kan worden en waar gegevens van de verzoeker geanonimiseerd zijn; alleen de betrokken organisatie staat hierin met naam vermeld.

Artikel 2 Doelstelling Klachtencommissie

De klachtencommissie geeft ten behoeve van de bij de klachtencommissie aangesloten organisaties, door middel van dit reglement, uitvoering aan de relevante bepalingen in de wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Artikel 3 Samenstelling Klachtencommissie

1.1 Samenstelling

De commissie wordt samengesteld uit maximaal 10 leden, waaronder 1 voorzitter en 1 plaatsvervangend voorzitter. JSO wordt gemachtigd door de aangesloten organisaties de leden van de klachtencommissie te benoemen. De klachtencommissie bestaat uit leden die, zowel in hun oordeelsvorming als hun positie, onafhankelijk zijn van de aangesloten organisaties. JSO stelt een ambtelijk secretaris aan ten behoeve van de administratieve werkzaamheden. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

Voorafgaand aan de behandeling van een klacht wordt uit de klachtencommissie en subcommissie samengesteld. Een subcommissie omvat minimaal 3 en maximaal 3 en maximaal 7 leden, waaronder de voorzitter.

De voorzitter bepaalt de samenstelling van de subcommissie. De subcommissie wordt zodanig samengesteld dat de voor de klachtbehandeling relevante expertise aanwezig is. In de subcommissie participeert altijd een jurist en een vertegenwoordiger uit de geleding management kinderopvang. Zonodig kan de subcommissie een externe deskundige raadplegen. Bij raadpleging wordt de klacht geanonimiseerd voorgelegd aan de externe deskundige.

1.2 Benoeming

De leden van de klachtencommissie worden aangesteld voor de duur van 6 jaar, met mogelijkheid tot eenmalige verlenging van 6 jaar. In bijzondere omstandigheden kan dit nog twee keer maximaal één jaar worden verlengd. De klachtencommissie stelt voor haar leden een rooster van aftreden vast.

1.3 Beëindiging

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- Doordat een lid het lidmaatschap opzegt;
- Door het overlijden van een lid;
- Door het verstrijken van de benoemingsperiode;
- Doordat een lid op verzoek van de meerderheid van de overige klachtencommissieleden door JSO uit zijn of haar functie wordt ontheven wegens;
- Verwaarlozing van zijn/haar taak
- Andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;

- Door roeyement van een lid op grond van het niet naleven van artikel 16.1 van dit reglement (geheimhouding)

Artikel 4 Wraking en verschoning

4.1 Uiterlijk 15 werkdagen voor de zittingsdatum wordt aan verzoeker en verweerder meegedeeld uit welke personen de subcommissie zal bestaan.

4.2 Zowel verzoeker als verweerder kunnen, met redenen omkleed, om wraking van een van der klachtencommissieleden vragen, indien hij/zij van mening is dat zich omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken. Het verzoek om wraking dient 5 werkdagen voor de datum van de zitting van de klachtenbehandeling bij de secretaris ingediend te zijn.

4.3 De beslissing over het al dan niet wraken van een klachtencommissielid berust bij de voorzitter. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de verzoeker, verweerder en het gewraakte commissielid.

4.4 Indien een commissielid in de twee jaar voorafgaand aan de klacht functioneel contact heeft onderhouden met de verweerder of als zich andere omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel kunnen bemoeilijken, wordt dit klachtencommissielid geacht om verschoning te vragen voor de behandeling van die specifieke klacht. Het betreffende lid is verplicht verschoning te vragen indien de overige leden van de klachtencommissie die aan de klachtenbehandeling zullen deelnemen van oordeel zijn dat voornoemde omstandigheden zich voordoen.

4.5 In geval van wraking of verschoning wordt het betreffende lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

Artikel 5 Indiening van de klacht

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

- a de oudercommissie c.q. centrale oudercommissie;
- b een afgetreden oudercommissie, voor zover de in te dienen klacht zich beperkt tot het conflict dat heeft geleid tot het aftreden. De aard en de omvang van het conflict is ter beoordeling van het ZcKK-oc.

5.2 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.

5.3.1 Een oudercommissie kan uitsluitend een klacht indienen op èèn van de volgende gronden:

- A de houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de wet kinderopvang en kwaliteitseisen;
- b. De houder heeft - indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet van kinderopvang en kwaliteitseisen nagelaten schriftelijk en onvoldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet;
- c. De houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig en - indien daarom door de oudercommissie werd verzocht- schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft;

5.3.2. Daarnaast heeft de oudercommissie het recht om te klagen indien niet tijdig en inhoudelijk wordt gereageerd op een advies als bedoeld in artikel 60 lid 3 van de Wet kinderopvang.

5.4 Verzoeker is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken Verzoeker dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen met machtiging aan de secretaris van de klachtencommissie.

5.5 Bij intrekking van de klacht door de verzoeker blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of adviezen te geven. Verzoeker wordt hiervan in kennis gesteld.

5.6 Verzoeker draagt niet bij aan de kosten voor klachtenbehandeling, dit conform de Memorie van antwoord van de minister bij de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Verzoeker draagt zijn/haar eigen reiskosten.

Artikel 6 Nadere bepaling van een klacht

6.1 Een klacht omvat tenminste;

- Naam, adres en telefoonnummer en email adres van verzoeker;
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- De reden waarom hierover een klacht wordt ingediend;
- De beschrijving van de handelingen die de verzoeker al heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- De bevestiging dat de verzoeker akkoord gaat met het klachtenreglement van de klachtencommissie;
- Een handtekening en datering gezet door of namens verzoeker met machtiging onder de klacht.

6.2 De klachtencommissie is niet verplicht een uitspraak te doen, indien:

- a de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in art 6.1;
 - b de termijn tussen het ontstaan van het geschil en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - d het belang van de verzoeker of het gewicht van het onderhavige geschil kennelijk onvoldoende is;
 - e het een klacht betreft over een geschil dat al eerder voorgelegd aan of afgedaan door de klachtencommissie;
 - f verzoeker geen of onvoldoende gegevens aan de klachten - Commissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden te winnen, terwijl de klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht;
 - g verzoeker om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt waarbij het gewicht van de claim of complexiteit van de rechtsvraag te groot is;
 - h er geen of onvoldoende perspectief is dat nader onderzoek van de klacht de nodige gegevens oplevert om een oordeel te kunnen vormen.
 - i Het een klacht betreft over een geschil dat naar zijn aard niet thuishoort bij een klachtencommissie, maar over een zaak die strafrechtelijk vervolgd wordt of zou kunnen worden.
- 6.3 indien de voorzitter, na overleg met èèn van de juriste, van oordeel is dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, overlegt de secretaris hierover binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht met verzoeker.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

7.1 De secretaris bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk, dan wel per mail de ontvangst van de klacht aan de verzoeker. Indien van toepassing bericht de secretaris de verzoeker bij deze ontvangstbevestiging of zo spoedig mogelijk daarna- na overleg met de verzoeker - dat de behandeling van de klacht voor bepaalde of onbepaalde termijn wordt opgeschort, omdat de verzoeker in de gelegenheid wordt gesteld de klacht eerst aan de verweerder voor te leggen. Indien de verzoeker 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 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 ook om bemiddeling of mediatie verzoeken. De klachtencommissie kan ook een bemiddeling of mediatie voorstellen aan de partijen. Indien partijen met bemiddeling of mediatie akkoord gaan wordt de behandeling van de klacht voor bepaalde of onbepaalde tijd opgeschort. Partijen ontvangen hiervan een schriftelijke bevestiging. Indien een klachtencommissielid wordt belast met bemiddeling of mediatie neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht indien de behandeling wordt voortgezet.

7.3 Een klacht die betrekking heeft op feiten of omstandigheden waarover een procedure bij een rechtelijke instantie aanhangig is of tijdens de procedure bij een rechtelijke instantie aanhangig wordt gemaakt, kan in overleg met verzoeker, door de klachtencommissie worden opgeschort.

7.4 Binnen 5 werkdagen nadat verzoeker ontvankelijk is verklaard in zijn klacht, informeert de secretaris de verweerder dat de klacht in behandeling zal worden genomen.

7.5 Indien het verzoekschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in dit artikel, wijst de voorzitter de indiener(s) op het verzuim en stelt hij deze(n) in de gelegenheid binnen twee weken het verzuim te herstellen.

7.6 De voorzitter kan de in het vorige lid bedoelde termijn verlengen, indien de verzoekende partij daarvoor een klemmende redenen aanvoert. Alvorens door de voorzitter op een verlengingsverzoek wordt beslist wordt, voor zover van toepassing, de andere partij gehoord.

7.7 Indien afdoening of opschorting van de klacht krachtens artikel 6.2, 7.1, 7.2 en 7.3 niet van toepassing is, ontvangen verzoeker en verweerder binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht dat verzoeker ontvankelijk is verklaard in zijn klacht. Verzoeker krijgt vervolgens binnen 10 werkdagen een conceptdefinitie van de klacht ter commentaariëring toegezonden.

7.8 Na accorderen van de klachtdefinitie door verzoeker wordt deze door de voorzitter vastgesteld.

7.9 De secretaris informeert de verweerder over de klachtdefinitie en stelt de verweerder in de gelegenheid een verweerschrift in te dienen. De verweerder ontvangt kopieën van de door de verzoekeringediende bescheiden. De verweerder krijgt hiervoor een termijn van 10 werkdagen

gerekend vanaf de datum waarmee de secretaris de verweerder over de klachtdefinitie geïnformeerd heeft.

7.10 De voorzitter kan de in het vorige lid bedoelde termijn verlengen, indien verweerder daarvoor klemmende redenen aanvoert. Alvorens door de voorzitter op een verlengingsverzoek wordt beslist, wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld haar mening dienaangaande kenbaar te maken.

7.11 Bij het verweerschrift dienen de stukken te worden gevoegd die op het geschil betrekking hebben, voor zover deze stukken niet reeds door de verzoeker zijn overlegd.

7.12 Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de reactie van de verweerder stuurt de secretaris een kopie daarvan aan verzoeker en stelt deze in staat om binnen 5 werkdagen een reactie (repliek) te geven, mondeling dan wel schriftelijk. Een mondelinge reactie wordt door de secretaris schriftelijk vastgelegd en voor de datum van klachtbehandeling naar partijen verzonden.

7.13 Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de repliek stuurt de secretaris een kopie daarvan aan de verweerder en stelt deze in staat om binnen 5 werkdagen een reactie (dupliek) te geven, mondeling dan wel schriftelijk. Een mondelinge reactie wordt door de secretaris schriftelijk vastgelegd en voor de datum van klachtbehandeling naar partijen verzonden.

7.14 De secretaris draagt er zorg voor dat gedurende de klachtenbehandeling verzoeker en de verweerder kopieën ontvangen van de bescheiden die de andere partij bij de klachtencommissie heeft ingediend, voor zover deze van belang zijn voor de behandeling van de klacht.

7.15 De secretaris draagt er zorg voor dat alle informatie die door verzoeker en verweerder bij de klachtencommissie is ingediend, schriftelijk dan wel mondeling, tijdig ter kennis gebracht wordt van de subcommissie.

7.16 De subcommissie roept, indien zij dit wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. De partijen worden afzonderlijk, dan wel gezamenlijk gehoord. De subcommissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Indien een partij ten gevolge van overmacht niet op de hoorzitting kan verschijnen, stelt deze partij de klachtencommissie daarvan in kennis en wel binnen twee dagen na het begin van de overmacht. De subcommissie beslist of zij partijen alsnog wenst te horen. De mondelinge hoorzitting is openbaar tenzij de voorzitter anders besluit.

7.17 Indien de commissie dat ter beslissing van het geschil nodig acht, kan zij tijdens de hoorzitting, al dan niet op grond van een daartoe strekkend verzoek van een partij, getuigen en

deskundige horen. Indiende de commissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, doet de voorzitter hiervan vooraf een mededeling aan de partijen.

7.18 Alle partijen die bij een klacht zijn betrokken, zijn verplicht alle gevraagde medewerking aan de klachtencommissie te verlenen met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

Artikel 8 Bijstand en vertegenwoordiging

8.1 Verzoeker en verweerder kunnen zich laten bijstaan door een door de verzoeker/verweerder aan te wijzen persoon. Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigde partij ondertekende volmacht te kunnen overleggen zich identificeren.

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

8.3 Partijen dragen de kosten die zij maken ten behoeve van bijstand door derden.

Artikel 9 Het inwinnen van inlichtingen

9.1 De klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betreffende hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 10 Inzagenrecht.

De partijen worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Hiervan is uitgezonderd van vertrouwelijk verslag van de beraadslagingen van de klachtencommissie ten behoeve van de oordeelsvorming. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partijen hierin geen inzage mag hebben worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 11 Beslissing klachtencommissie.

11.1 De klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing over de gegrondheid van de klacht. Bij het staken van de stemmen stelt de stem van de voorzitter dubbel. De klachtencommissie stelt partijen in beginsel binnen 12 weken nadat verzoeker in zijn klacht ontvankelijk is verklaard, schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een advies. De voorzitter ondertekent het rapport. Het oordeel heeft voor partijen geen bindend karakter.

11.2 De klachtencommissie kan ervoor kiezen om alvorens partijen haar oordeel toe te zenden partijen daaraan voorafgaand op de hoogte te stellen van de bevindingen van het onderzoek. Partijen worden in de gelegenheid gesteld daarop te reageren, waarna de commissie partijen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, Al dan niet vergezeld van een advies.

11.3 Indien het niet mogelijk is om binnen de in 11.1 gestelde termijn advies uit te brengen, wordt de behandeling aangehouden en worden partijen hiervan met redenen omkleed op de hoogte gesteld, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal medelen. Dit gebeurt eveneens in de onder 11.2 bedoelde situatie.

11.4 De klachtencommissie evenals JSO zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van de adviezen die in haar rapport (kunnen) zijn opgenomen.

Artikel 12 Maatregelen organisatie.

12.1 De verweerder deelt bij monde van de directie, het bestuur of eigenaar aan de verzoeker en de klachtencommissie binnen een maand na verzending van het in artikel 11 bedoelde oordeel

En advies van de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel en advies maatregelen zal nemen en zo ja welke.

12.2 Bij afwijkingen van de in 12.1 genoemde termijn, doet de verweerder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de verzoeker en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur, c.q. De eigenaar, 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 redenen omkleed mededelingen aan de betrokkenen partijen, onder vermelding van een nieuwe termijn.

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

Artikel 14 Verslagen.

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 adviezen worden vermeld. Tevens kan in dit verslag een overzicht gepresenteerd worden van de door de klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten.

Een organisatie, waarover in een kalenderjaar een klacht is behandeld, kan de geanonimiseerde uitspraak als bedoeld in 1.14 gebruiken voor het verslag dat zij moet opmaken en verstrekken aan de in de Wet klachtenrecht cliënten zorgsector genoemde organen en de inspectie, met inachtneming van de wettelijk gestelde termijnen.

Artikel 15 Bekendmaking klachtenregeling.

De aangesloten organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders/verzorgers verbonden aan haar organisatie, zodat aantoonbaar is dat zij hiervan kennis hebben kunnen nemen.

Artikel 16 Geheimhouding.

16.1 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 bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Voorts ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht. Andere partijen mogen de stukken niet inzien of hiervan afschriften of uittreksels ontvangen. Alleen de gegevens uit de openbare uitspraak mogen worden gedeeld met anderen.

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 mee.

16.3 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie stelt de klachtencommissie de organisatie daarvan in kennis. In het geval de klachtencommissie niet is gebleken dat de organisatie ter zake maatregelen heeft getroffen meldt de klachtencommissie deze klacht aan de met het toezicht op naleving van de wet klachtenrecht cliënten zorgsector belaste ambtenaar. De klachtencommissie overlegt daarbij de noodzakelijke gegevens.

Onder een klacht over een ernstige situatie wordt in ieder geval verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde dienstverlening.

16.4 Het originele dossier, behorende bij de klachtenbehandeling, wordt gedurende 5 jaar bewaard. Daarna worden de stukken door de secretaris vernietigd. Het geanonimiseerde rapport blijft bewaard.

Artikel 17 Aansluiting bij en door de klachtencommissie.

17.1 Iedere organisatie kan, zich zonder enige vorm van toetsing, zich aansluiten bij de klachtencommissie door acceptatie van zich binden aan dit reglement.

17.2 Indien een organisatie zich bij voortdurende niet houdt aan dit reglement of er andere zwaarwegende argumenten zijn, kan JSO in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie

besluiten verdere behandeling van klachten over de aangesloten organisatie tot nader order af te wijzen en de aansluitovereenkomst met ingang van het eerstvolgende kalenderjaar op te zeggen. Een zwaarwegend argument kan zijn dat de organisatie zich niet houdt aan de betaling van de jaarlijkse financiële aansluitkosten. Indien de klachtencommissie geen klachten van de organisatie meer in behandeling neemt, wordt hiervan schriftelijk, met datum van ingang, mededeling gedaan aan de organisatie.

Artikel 18 Vaststellen en wijzigen reglement.

Dit reglement wordt vastgesteld door JSO middels machtiging van besturen van aangesloten organisaties. Besturen hebben hiervoor instemming verkregen van de cliëntenvertegenwoordiging.

Artikel 19 Onvoorzien.

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

Klachtenjaarverslag ZcKK-0c 2015 Kinderopvang De Bonte Vlinder

Klachten 2015

De ouderraad van Kinderopvang de Bonte Vlinder heeft in 2015 geen structurele knelpunten onder de aandacht gebracht van het ZcKK-oc.

Ouders hebben geen klachten ingediend bij het ZcKK die tot klachtenbehandeling hebben geleid zie bijgevoegd de klachtenvrijbrief; jaarverslag 2015 van het ZcKK.