

Klachtenreglement MeanderOmnium

(vastgesteld door het bestuur MeanderOmnium op 26 maart 2007)

Artikel 1 – Definities

- a) **De organisatie:** de Stichting MeanderOmnium 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 MeanderOmnium.
- 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.

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 beklaagden), 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.

Artikel 6 – Klachtenbehandeling

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

- 1) De manager 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 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 elkaars 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 manager een gemotiveerd oordeel te geven over de klacht. Dit oordeel kan inhouden dat de manager 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 van de stichting tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of diens oordeel over de klacht.
- 2) De directeur maakt ten behoeve van het bestuur een concept advies en verleent het bestuur inzage in alle stukken die van belang zijn voor de behandeling van het bezwaarschrift.
- 3) Het bestuur doet uitspraak binnen twee maanden nadat het bezwaarschrift is binnengekomen.

Artikel 10 – Kosten

Aan de klager of de beklagde 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. beklagde.

Artikel 11 – Bezwaar buiten de organisatie (alléén geldend voor de sector Jeugd)

Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector voor klanten van de Peuterspeelzalen en Activiteit Gebonden Kinderopvang

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