

Openbaar verslag Klachtenprocedure 2010
Speelwijs & Maupetuis B.V.

(ZcKK – ZcKK-OC)

Inleiding.

Speelwijs & Maupetuis B.V. verzorgde de buitenschoolse opvang in 2010 op de volgende locaties:

BSO Speelwijs Sjalomschool	Hermitage 46-48	Capelle a/d IJssel
BSO Speelwijs Capelle Centrum	Rivierweg 1	Capelle a/d IJssel
BSO Speelwijs Catamaran Hermitage	Hermitage 40-42	Capelle a/d IJssel
BSO Speelwijs Catamaran MDE	Maria Danneelserf 22-24	Capelle a/d IJssel
BSO Speelwijs Het Bakken	Maria Danneelserf 18	Capelle a/d IJssel
BSO Speelwijs Groen van Prinsterer	Ericaplein 11	Capelle a/d IJssel
BSO Speelwijs 'PLUS' De Bouwsteen	Lijstersingel 22a	Capelle a/d IJssel
BSO Speelwijs Horizon Roerdomplaan	Roerdomplaan 88	Capelle a/d IJssel
BSO Speelwijs Koggerwaard	Koggerwaard 1	Capelle a/d IJssel
BSO Speelwijs Het Kompas Patrijzenstraat	Patrijzenstraat 53	Krimpen a/d IJssel
BSO Speelwijs Het Kompas Tuinstraat	Tuinstraat 25a	Krimpen a/d IJssel
BSO Speelwijs De Wegwijzer	Hyacint 1a	Krimpen a/d IJssel
BSO Speelwijs Rudolf Steinerschool	Memlingstraat 2	Krimpen a/d IJssel
BSO Speelwijs Het Mozaïek	Una Corda 34	Krimpen a/d IJssel
BSO Speelwijs De Terp	Dorpsstraat 6	Nieuwerkerk a/d IJssel
BSO Speelwijs Montessorischool/Terplekke	Ir. Lelystraat 42	Nieuwerkerk a/d IJssel

Speelwijs & Maupetuis B.V. heeft een interne klachtenregeling. Tevens zijn wij aangesloten bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang ZcKK en de ZcKK-OC.

De klachtenregeling van Speelwijs & Maupetuis B.V. wordt als volgt onder de aandacht gebracht van de ouders:

- Via het informatieboekje van Speelwijs & Maupetuis B.V.
- Tijdens intakegesprek op de BSO, conform de procedure Intake van Speelwijs en Maupetuis.
- Via onze website, www.speelwijs.nl
- Via nieuwsbrief (bij nieuw jaarverslag)

- Oudercommissieleden worden bij start van OC ingelicht over de procedure. Het jaarverslag wordt ook jaarlijks naar hen verstuurd.

Beknopte beschrijving klachtenregeling Speelwijs & Maupetuis B.V.

Indien men een klacht heeft wendt men zich eerst tot de betrokken leidster van de betreffende locatie. Komt men niet tot een passende oplossing dan kan men contact opnemen met de directie van Speelwijs & Maupetuis B.V.

Deze probeert in samenwerking met klager en de eventueel betrokken medewerker tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Als de eerdergenoemde stappen niet hebben geleid tot een oplossing, of wil de klager de klacht liever aan een onafhankelijke commissie voorleggen dan kan men zich wenden tot de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK).

Een ouder is niet verplicht de klacht eerst intern te bespreken, maar kan volgens de Wet klachtrecht cliënten zorgsector een klacht rechtstreeks voorleggen aan een externe klachtencommissie.

De ZcKK is een onafhankelijke commissie die speciaal in het leven is geroepen om klachten te beoordelen van onder andere de buitenschoolse opvang.

Beschrijving klachtenregeling OC's (Oudercommissie)

Indien een OC een klacht heeft wendt deze zich tot de directie van Speelwijs & Maupetuis B.V.

Deze probeert in samenwerking met klager tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Als de eerdergenoemde stappen niet hebben geleid tot een oplossing, of wil de klager de klacht liever aan een onafhankelijke commissie voorleggen dan kan men zich wenden tot de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang voor oudercommissies (ZcKK-OC).

Een OC is niet verplicht de klacht eerst intern te bespreken, maar kan volgens de Wet klachtrecht cliënten zorgsector een klacht rechtstreeks voorleggen aan een externe klachtencommissie.

De ZcKK-OC is een onafhankelijk commissie die speciaal in het leven is geroepen om klachten van oudercommissies te behandelen.

De uitgebreide klachtenprocedure staat beschreven in de volgende vier bijlagen:

1. Reglement interne klachtenprocedure Speelwijs en Maupetuis.
2. Klachtenformulier
3. Klachtenprocedure ZcKK.
4. Klachtenprocedure ZcKK-OC
5. Leden klachtencommissie ZcKK/ZcKK-OC

Klachten voor het ZcKK/ZcKK-OC

In het jaar 2010 zijn er t.a.v. Speelwijs & Maupetuis B.V. geen klachten ingediend bij het ZcKK en/of ZcKK-OC.

Volledige jaaroverzicht klachten ZcKK- ZcKK-OC is te vinden op www.zcck.nl

BIJLAGE 1

Reglement Interne Klachtenprocedure Speelwijs & Maupetuus B.V.

Artikel 1 Begripsomschrijving

1.1 Organisatie of kinderopvangorganisatie: een aangesloten rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 4 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van buitenschoolse opvang (BSO).

1.2 Directie: de personen die leiding geven aan de organisatie: Abichail Nieuwveld-Baumgart en Dorine Groenevelt.

1.3 (Groeps)leidster (v/m): persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.

1.4 Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan betreffende kinderopvangorganisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van genoemde organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

1.5 Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden twee geledingen onderkent binnen de organisatie, van hoog naar laag: directie en groepsleiding.

1.6 De Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen ZcKK, is een provinciale klachtencommissie voor kinderopvang in Zuid-Holland en in andere provincies. Zij werkt voor aangesloten organisaties voor KDV, PSZ, BSO en GOB. Voor GO B's werkt de ZcKK voor zover het de werkzaamheden van het GOB betreft, inclusief de uitvoering van de opvang bij gastouders waarmee het GOB een arbeidsrelatie heeft. De ZcKK kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.

1.7 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

1.8 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.

1.9 Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de kinderopvangorganisatie, of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de kinderopvang betreffen.

Artikel 2 Indienen van een klacht

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant, d.w.z. ouders of verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

2.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is de hoogst leidinggevende/het bestuur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

2.4 De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleiding van de organisatie en/of bij de externe klachtencommissie, de ZcKK.

2.4a Bij de groepsleidster in te dienen klachten betreffen:

- het functioneren van de leidster of kinderen;
- de huisregels en tijden;
- accommodatie en spelmaterialen;
- hygiëne en voeding.

2.4b Bij de directie in te dienen klachten betreffen:

- procedures binnen een groep;
- financiële zaken;
- het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevenden);
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleiding binnen de organisatie. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleiding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.

3.2 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

3.3 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleiding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken.

De maximale termijn bij het doorlopen van alle twee geleidingen bedraagt daarmee 2X2 weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleiding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleiding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 4 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager.

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.

3.4 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleiding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleiding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.

3.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleiding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

3.6 De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang. De organisatie attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de ZcKK in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking. De organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

5.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.

5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

5.3 De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. 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 6 Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7 Beslissing organisatie

De organisatie stelt klager binnen 2 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De organisatie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 8 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Bekendmaking klachten regeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van de organisatie. De directie heeft hiervoor instemming verkregen van de zittende oudercommissies. Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de oudercommissies.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op uiterlijk 1 juli 2007(datum inwerkingtreding)

BIJLAGE 2

Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang ZcKK Klachtformulier voor de Interne Klachtenprocedure

In te vullen door medewerker/het bestuurslid die de klacht in ontvangst heeft genomen. Gegevens klager:

Naam: mevr./dhr.:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoon thuis:

Indien mogelijk telefoon werk: , ..

E-mail:

Gegevens groep/locatie/afdeling die de klacht betreft:

Naam:

(Post)adres:

Postcode en plaats:

Telefoon:

Gegevens medewerker/bestuurslid die de klacht in ontvangst heeft genomen:

Naam:

Functie:

Datum waarop de klacht is ontvangen: "

Mondeling/schriftelijk*

** doorhalen wat niet van toepassing is*

Gegevens klacht: een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht wordt ingediend, en de reden waarom de klacht is ingediend. *(op aparte bijlage toevoegen)*

Welke stappen zijn reeds ondernomen om tot een oplossing te komen? *(op aparte bijlage toevoegen)*

Plaats:

Handtekening:

Datum:

BIJLAGE 3

De ZcKK/ZcKK-OC: onafhankelijk en deskundig

De ZcKK/ZcKK-OC is een commissie, waarin verschillende partijen vertegenwoordigd zijn. Dat zijn juristen, pedagogen, en deskundigen op het gebied van kinderopvang en management. U kunt rekenen op een onafhankelijk en deskundig oordeel.

De ZcKK/ZcKK-OC is een onafhankelijk onderdeel van JSO (Expertisecentrum voor jeugd samenleving en opvoeding). De commissie opereert geheel zelfstandig. Ze heeft een geheimhoudingsplicht, dus uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Hoe gaat u te werk?

Laat eerst het betreffende centrum weten wat uw klacht is. Misschien wordt uw klacht snel verholpen en vindt u het niet meer nodig om een klacht in te dienen bij de ZcKK/ZcKK-OC. In het klachtenreglement van het betreffende kindercentrum staat bij wie u het beste terecht kunt. Ieder kindercentrum heeft zo'n klachtenreglement. Dat is wettelijk verplicht. U kunt het reglement desgewenst opvragen bij het kindercentrum .

Wordt uw klacht daar niet naar tevredenheid opgelost? Of wilt u, om wat voor reden dan ook, uw klacht liever direct aan de ZcKK voorleggen als 'onafhankelijke buitenstaander'? Neem dan telefonisch contact met ons op.

Dit is de procedure:

1. U neemt contact op met de secretaris van de ZcKK/ZcKK-OC.
2. U ontvangt van de secretaris het reglement van de ZcKK/ZcKK-OC en een klachtformulier.
3. U zet uw klacht op papier. Beschrijf de gebeurtenis waarover u klaagt, de reden waarom u hierover een klacht wilt indienen en wat u eventueel al heeft gedaan om tot een oplossing te komen. Vermeld op het klachtformulier uw adres en telefoonnummer en het adres van het kindercentrum waarover de klacht gaat. Heeft u moeite om uw klacht te verwoorden, dan kan de secretaris van de ZcKK /ZcKK-OCu daarbij helpen. Stuur het ondertekende klachtformulier met uw beschrijving van de klacht en alle ter zake doende stukken (voorafgaande correspondentie etc) naar de secretaris van de ZcKK/ZcKK-OC.
4. Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging. De voorzitter van de ZcKK/ZcKK-OC zal onderzoeken of uw klacht in behandeling wordt genomen of niet. Van de uitslag van dit onderzoek wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Als uw klacht in behandeling wordt genomen stelt de secretaris u op de hoogte van de werkwijze van de commissie. In sommige gevallen zal de commissie u en het kindercentrum vragen om een mondelinge toelichting.
5. Uiterlijk twaalf weken (van vijf werkdagen) na het indienen van uw klacht doet de commissie uitspraak. Ze laat aan u en het kindercentrum weten of de klacht gegrond is bevonden. De uitspraak van de commissie is niet bindend. Het is een advies aan het kindercentrum.
6. Het kindercentrum laat u binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies doet.

De ZcKK/ZcKK-OC kan uw klacht overigens alleen behandelen als u akkoord gaat met onze werkwijze, zoals beschreven in het reglement.

De ZcKK/ZcKK-OC brengt u geen kosten in rekening voor de behandeling van de klacht.

Bel gerust!

Heeft u nog vragen, dan kunt u meer informatie krijgen bij uw kindercentrum of bij de secretaris van de ZcKK/ZcKK-OC.

ZcKK

Nieuwe Gouwe Westzijde 2a, 2802AN Gouda

Tel: 0182-547888

E: zckk@iso.nl

ZcKK, juni 2006

BIJLAGE 4

Reglement ZcKK-OC

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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. Zij werkt voor aangesloten kinderdagverblijven (KDV), instellingen voor buitenschoolse opvang (BSO), peuterspeelzalen (PSZ) en gastouder/verzorgerbureaus (GOB). De klachtencommissie kan worden ingeschakeld door oudercommissies van aangesloten organisaties.

1.2 Organisatie of kinderopvangorganisatie: een aangesloten rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van KDV, BSO, PSZ of GOB.

1.3 Houder: de rechtspersoon of natuurlijke persoon van 18 jaar of ouder die een kindercentrum, een voorziening voor gastouderopvang of een gastouderbureau exploiteert (artikel 1.1 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen);

1.4a Oudercommissie (hierna te noemen OC): de commissie als bedoeld in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

1.4b Centrale Oudercommissie: de commissie als bedoeld in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

1.4c Waar staat Oudercommissie wordt tevens bedoeld Centrale Oudercommissie.

1.5 Gedraging: enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de OC conform de bepalingen in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

1.6 Klacht: een geschil tussen de oudercommissie en de organisatie over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen Hoofdstuk 1, afdeling 3, artikel 60 lid 1, 2 en 4 en Hoofdstuk 2, afdeling 2, artikel 2.17 lid 1,2 en 4, wat heeft geleid tot klachtwaardig gedrag c.q. waarover wordt geklaagd door de OC.

1.7 Verzoeker: oudercommissie die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

1.8 Verweerder: de organisatie waarover een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt niet de individuele medewerker, maar de organisatie als partij beschouwd.

1.9 Plaatsvervangend 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 ambtelijk 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 beklagde ten behoeve van de jaarlijkse klachtrapportage (zie art. 14) een versie die openbaar gemaakt kan worden en waar de 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

3.1 Samenstelling

De klachtencommissie 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 een subcommissie samengesteld. Een subcommissie omvat minimaal 3 en maximaal 7 leden, waaronder de voorzitter.

De voorzitter bepaalt de samenstelling van een 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.

3.2 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 met maximaal een jaar verlengd worden. De klachtencommissie stelt voor haar leden een rooster van aftreden vast.

3.3 Beëindiging

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een lid het lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een lid;
- c. door het verstrijken van de benoemingsperiode;

- d. 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;
- e. 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 der klachtencommissieleden vragen, indien hij of 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 klachtbehandeling 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 medegedeeld aan verzoeker, beklagde 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 klachtbehandeling 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 omvang van het conflict is ter beoordeling van 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 één 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 peuterspeelzalen;
 - 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 kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.
 - nagelaten schriftelijk en voldoende 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 een 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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.
- 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 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 klachtbehandeling, dit conform de Memorie van antwoord van de minister bij de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Verzoeker draagt zijn of haar eigen reiskosten.

Artikel 6 Nadere bepaling van een klacht

- 6.1** Een klacht omvat tenminste:
- naam, adres en - indien mogelijk – telefoonnummer en emailadres van verzoeker;
 - naam, adres, telefoon en - indien mogelijk – faxnummer en e-mailadres van de verweerder;
 - een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
 - de reden waarom hierover een klacht wordt ingediend;
 - de beschrijving van de handelingen die verzoeker reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
 - de bevestiging dat 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 klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:
- a. de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 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 verzoeker of het gewicht van het onderhavige geschil kennelijk onvoldoende is;
 - e. het een klacht betreft over een geschil dat al eerder is voorgelegd aan of afgedaan door de klachtencommissie;
 - f. verzoeker geen gegevens aan de klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij

derden in 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 de complexiteit van de rechtsvraag te groot is;

h. er 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 thuis hoort bij een klachtencommissie, maar over een zaak die strafrechtelijk vervolgd wordt of zou kunnen worden.

6.3 Indien de voorzitter, na overleg met één van de juristen, 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 de ontvangst van de klacht aan 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 mediation verzoeken. De klachtencommissie kan ook een bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen. Indien partijen met bemiddeling of mediation 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 mediation 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 rechterlijke instantie aanhangig is of tijdens de procedure bij een rechterlijke 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 beklagde 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 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 de verweerder binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht dat de klacht ontvankelijk verklaard is. Verzoeker krijgt vervolgens binnen 10 werkdagen de conceptdefinitie van de klacht ter becommentariëring toegezonden.

7.8 Na accordering 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 krijgt hiervoor een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van de brief 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 verzoeker zijn overgelegd.

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 klachtenbehandeling naar partijen verzonden.

7.14 De secretaris draagt er zorg voor dat gedurende de klachtbehandeling 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. 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 zulks 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 deskundigen horen. Indien de commissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, doet de voorzitter hiervan vooraf mededeling aan 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 verzoeker/verweerder aan te wijzen persoon. Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigde partij ondertekende volmacht te kunnen overleggen en zich te kunnen 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 kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij partijen, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft.

9.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie/de secretaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

9.3 De klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend 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 Inzagerecht

De partijen worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Hiervan is uitgezonderd het vertrouwelijk verslag van de beraadslagingen van de klachtencommissie ten behoeve van de oordeelsvorming.

Stukken die door één 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 dus 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 telt de stem van de voorzitter dubbel. De klachtencommissie stelt partijen in beginsel binnen 12 weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, schriftelijk en met redenen 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 geen bindend karakter.

11.2 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 mededelen.

11.3 De klachtencommissie alsmede JSO zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van de adviezen die in haar rapporten (kunnen) zijn opgenomen.

Artikel 12 Maatregelen organisatie

12.1 De verweerder deelt bij monde van de houder aan verzoeker en de klachtencommissie binnen een maand na verzending van het in artikel 11 bedoelde oordeel en advies van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel en advies maatregelen zal nemen en zo ja welke.

12.2 Bij afwijking van de in 12.1 genoemde termijn, doet de verweerder daarvan met redenen omkleed mededeling aan verzoeker en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 13 Termijnen

13.1 De klachtencommissie is te allen tijden bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de betrokken partijen, onder vermelding van een nieuwe termijn.

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

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 signaleerde structurele knelpunten.

Een organisatie, waarover in een kalenderjaar een klacht is behandeld, kan de geanonimiseerde uitspraak als bedoeld in artikel 1.12 gebruiken voor het verslag dat zij moet opmaken en verstrekken aan de in de Wet klachtrecht 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 oudercommissies 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 is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht. Anderen dan 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 mede.

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 de naleving van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector belaste ambtenaar.

De klachtencommissie overlegt daarbij de noodzakelijke gegevens.

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

Artikel 17 Aansluiting bij en afwijzing door de klachtencommissie

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

17.2 Indien een organisatie zich bij voortdurend 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 af te wijzen. Een zwaarwegend argument kan zijn dat de organisatie zich niet houdt aan de betaling van de jaarlijkse financiële aansluitingskosten. Indien de klachtencommissie geen klachten van een organisatie meer in behandeling neemt, wordt hiervan schriftelijk, met datum van ingang, mededeling gedaan aan de organisatie.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door JSO middels machtiging van besturen van aangesloten organisaties. Besturen hebben hiervoor instemming verkregen van de cliëntenvertegenwoordiging. Wijziging kan eenmaal per twee jaar plaatsvinden in overleg tussen JSO, ZcKK-OC en aangesloten organisaties, inclusief hun cliëntenvertegenwoordiging.

Artikel 19 Onvoorzien

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

Artikel 20 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 1 oktober 2008 en de commissie vangt aan met haar werkzaamheden op 1 januari 2009. Het reglement is aangepast op 1 maart 2011.

BIJLAGE 5

Commissieleden van de ZcKK en ZcKK-OC 2010

Voorzitter:

Mw. M.J. Besemer NMI Mediator en coach

Voorzitter ZcKK-OC:

Mw. E.M. Jacobs jurist (waarneming tot 1-9-2010)

Mw. O.G.M.X. Dinger jurist (voorzitter vanaf 1-9-2010)

Waarnemend voorzitters:

Mw. K.Th. van Barneveld jurist

Mw. E.M. Jacobs jurist

Leden:

Mw. W.A. Atsma gemeentesecretaris

Mw. E.G.M. van der Bent manager organisatie voor kinderopvang

Mw. E.C.M. ten Berge jurist landelijke organisatie voor klachtbehandeling

Mw. K. Cober onderwijsadviseur bij centrum onderwijsbegeleiding

Mw. C. Driessen ter Meulen adviseur kinderopvang

Dhr. J.C.G. Franken advocaat

Mw. A.E. Hollander jurist

Mw. P.C.M. Jacobs orthopedagoog

Mw. D. Kuitert schoolmaatschappelijk werkster

Dhr. A. Nijenhuis freelance adviseur kinderopvang/interim manager organisatie voor kinderopvang

Mw. M. Schagen opvoedkundige bij opvoedsteunpunt

Dhr. H.J. Starrenburg jurist

Mw. H.G. van Wermeskerken jurist

Extern deskundige:

Mw. E. van Pienbroek arts

Ambtelijk secretaris:

Mw. A.M.S.J. Bel