



| kinderopvang en welzijn

KLACHTENREGLEMENT voor cliënten

Reglement voor het indienen van klachten over
de hulp- en dienstverlening van
Stichting Rzijn

aangevuld met

Supplement
Klachtenregeling Kinderopvang Rzijn

Oktober 2014

VOORAF

Rzijn verleent diensten op het terrein van kinderopvang en welzijn. Rzijn wenst er met haar diensten en activiteiten voor iedereen te mogen zijn, van jong tot oud. Onze werkstijl geeft uitdrukking aan de gedachte dat iedereen ertoe doet, dat iedereen er mag zijn ongeacht leeftijd, afkomst of levensovertuiging. Het aanbod van stichting Rzijn is vooral vraaggericht en komt daarmee zoveel mogelijk tegemoet aan de behoeften van de inwoners van onze gemeente.

Met onze medewerkers staan wij voor kwaliteit, betrokkenheid en openheid. Met deze houding wensen we als organisatie een wezenlijke bijdrage te leveren aan gelijke kansen op levenskwaliteit voor iedereen. Dit is mensenwerk en er kunnen onbedoeld dan ook fouten worden gemaakt. Om deze zo goed mogelijk te herstellen en om er lering uit te trekken, heeft de organisatie een klachtenreglement.

Wanneer een cliënt een klacht heeft dan is het wenselijk deze eerst met de medewerker en/of leidinggevende van de organisatie te bespreken. Deze tracht in overleg met de klager de klacht op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Als de klager niet tevreden gesteld is, kan hij besluiten zich tot de klachtencommissie te wenden.

Gaat de voorkeur van de cliënt uit naar een onafhankelijke behandeling, dan worden cliënten gewezen op de mogelijkheid direct hun klacht te laten beoordelen door de klachtencommissie.

Inhoud klachtenreglement

- Artikel 1: Begripsomschrijvingen
- 2: Samenstelling klachtencommissie
- 3: Wraking en verschoning
- 4: Indienen van de klacht
- 5: Nadere bepaling van een klacht
- 6: Behandeling van de klacht
- 7: Bijstand
- 8: Het verstrekken van inlichtingen
- 9: Inzagerecht
- 10: Beslissing klachtencommissie
- 11: Maatregelen bestuur
- 12: Termijnen
- 13: Periodieke rapportage
- 14: Verslag
- 15: Bekendmaking klachtenregeling
- 16: Geheimhouding
- 17: Beschikbaar stellen faciliteiten
- 18: Vaststelling en wijziging van dit reglement
- 19: Slotbepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1. Organisatie

Een aangesloten rechtspersoon, die in organisatorisch verband diensten verleent op het terrein van welzijn of kinderopvang, in dit document verder aangeduid als Rzijn.

1.2 Bestuur

Het bestuur van Rzijn, belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de dienstverlening op het gebied van welzijn en kinderopvang en statutair het besluitvormend orgaan.

1.3 Medewerker

Een persoon werkzaam bij Rzijn, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief vrijwilligers en personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en diensten verlenen onder de verantwoordelijkheid van de organisatie.

1.4 Cliënt

Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van Rzijn.

1.5 Klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de cliënt van de organisatie.

1.6 Klager

Een cliënt of een groep van cliënten, in relatie staand tot de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

1.7 Klachtencommissie

De commissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de organisatie. De aanbevelingen zijn niet bindend, maar worden wel dringend onder de aandacht van de organisatie gebracht.

Artikel 2. Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal een voorzitter en twee leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de organisatie. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bestuur aangewezen secretaris.

Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt rekening gehouden met kennis en ervaring op het gebied van consumentenbelangen, welzijn en kinderopvang in brede zin.

Voor de leden van de klachtencommissie worden zo mogelijk plaatsvervangers benoemd. In bijzondere omstandigheden kan een extern deskundige aan de klachtencommissie toegevoegd worden. Deze deskundige ondersteunt de leden van de klachtencommissie maar heeft geen stemrecht.

- 2.2 De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van

drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.

- 2.3 Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de klachtencommissie. Van zitting in de klachtencommissie zijn uitgesloten: medewerkers en cliënten van Rzijn en overige directe familieleden van cliënten en medewerkers.
- 2.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- als een commissielid het lidmaatschap opzegt;
 - door het overlijden van een commissielid;
 - door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - als een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de raad van bestuur uit haar/zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van haar/zijn taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 - door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 15.1 van dit reglement.
- 2.5 De organisatie ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 3. Wraking en verschoning

- 3.1 De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan 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.
- 3.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.
- 3.3 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 beide 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.
- 3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

Artikel 4. Indienen van de klacht

- 4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
- de cliënt;
 - haar/zijn wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - haar/zijn nabestaanden;
 - natuurlijke personen die door de cliënt schriftelijk zijn gemachtigd.

- 4.2 Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht worden ingediend over een gedraging van de organisatie of van voor de organisatie werkzame personen jegens de cliënt of de inmiddels overleden cliënt.
- 4.3 Een klacht moet schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
- 4.4 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 secretaris van de klachtencommissie.
- 4.5 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.

Artikel 5. Nadere bepaling van een klacht

- 5.1 Een klacht omvat tenminste:
- naam, adres en - indien mogelijk – emailadres en telefoonnummer van de klager;
 - voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
 - naam, adres, telefoon en - indien mogelijk – emailadres en faxnummer van de beklagde;
 - een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
 - de reden waarom de klacht wordt ingediend;
 - de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
 - kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten de klacht aangaande;
 - de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit Klachtenreglement;
 - ondertekening van de klacht door klager.
- 5.2 De klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:
- de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 5.1;
 - de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement;
 - de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
 - de klacht kennelijk ongegrond is;
 - het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
 - de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd;
 - een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de klachtencommissie;
 - de klager 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;
 - de klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.

De voorzitter van de klachtencommissie beslist, na overleg met de secretaris of een klacht in behandeling wordt genomen dan wel wordt voortgezet.

- 5.3 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 om bemiddeling of mediation verzoeken. Ook de klachtencommissie kan bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen.
Indien een lid van de betreffende klachtencommissielid hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht, indien de behandeling alsnog wordt voortgezet.

Artikel 6. Behandeling van de klacht

- 6.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt binnen 10 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
- 6.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.
- 6.3 De secretaris zendt binnen 20 werkdagen een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 10 werkdagen na verzending een schriftelijke reactie aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 6.4 De secretaris zendt het verweer binnen 10 werkdagen na ontvangst in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 10 werkdagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 6.5 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een van de partijen dat wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daarvoor dag, uur en plaats.
Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie een nieuwe datum voor behandeling bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
- 6.6 Indien de klachtencommissie het nodig vindt, of indien één 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.

Artikel 7. Bijstand

- 7.1 De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door haar/hem aan te wijzen meerderjarig persoon. Als er kosten aan de inschakeling van een derde zijn verbonden, komen deze voor rekening van de cliënt.

Artikel 8. Het verstrekken van inlichtingen

- 8.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het

inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n). Indien deze toestemming niet wordt verleend, beoordeelt de commissie wat daarvan de gevolgen zijn voor de behandeling van de klacht.

- 8.2 Het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk geregistreerd door de klachtencommissie. Deze registratie wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 8.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt zo spoedig mogelijk een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
- 8.4 Onverlet het bepaalde in 8.2 en 8.3 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.

Artikel 9. Inzagerecht

- 9.1 Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. 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 geen rol.

Artikel 10. Beslissing klachtencommissie

- 10.1 De klachtencommissie neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.

De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur, uiterlijk twee maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

- 10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 11. Maatregelen bestuur

- 11.1 Het bestuur van Rzijn deelt de klager en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 11.2 Bij afwijking van de in 11.1 genoemde termijn, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12. Termijnen

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

- 12.2 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 bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 13. Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de ouderraad, de ondernemingsraad, de werknemers en aan het bestuur.

Artikel 14. Verslag

- 14.1 Het bestuur stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven:
- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - de wijze waarop de organisatie de klachtenregeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - de samenstelling van de klachtencommissie;
 - in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten;
 - het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - de aard van de genomen maatregelen.

Artikel 15. Bekendmaking klachtenregeling

- 15.1 De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

Artikel 16. Geheimhouding

- 16.1 Elk lid van de klachtencommissie is 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 en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 16.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 16.1 omschreven plicht mede.
- 16.3 Stukken, behorende bij de klachtbehandeling worden gedurende 5 jaar op een centrale plaats bewaard, daarna worden zij door Rzijn vernietigd.

Artikel 17. Beschikbaar stellen faciliteiten

- 17.1 De organisatie stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 17.2 De organisatie vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 18. Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van Rzijn.

Artikel 19. Slotbepalingen

- 19.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
- 19.2 Het reglement treedt in werking op 01 oktober 2014.

SUPPLEMENT

bij het Klachtenreglement voor cliënten

Kinderopvang Rzijn

De volgende aanvullingen zijn van toepassing op de kinderopvang en de peuterspeelzalen van Rzijn;

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. **Kinderopvang**
Het bedrijfsmatig verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.
2. **Kindercentrum**
Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt.
3. **Peuterspeelzaal**
Een voorziening waarin uitsluitend kinderen vanaf de leeftijd van twee jaar tot het tijdstip waarop zij kunnen deelnemen aan het basisonderwijs verblijven in een speel- en ontwikkelgroep.
4. **Ouder/verzorger**
Een persoon die een huishouding voert waartoe het kind behoort, op wie de kinderopvang betrekking heeft, welk kind in belangrijke mate door hem wordt onderhouden.
5. **Oudercommissie**
Een oudercommissie is een medezeggenschapsorgaan in de kinderopvang, dat bestaat uit ouders die klant zijn van de betreffende kinderopvangorganisatie. De oudercommissie adviseert de leidinggevende van de organisatie over verschillende zaken, waaronder pedagogisch beleid en kwaliteit. De oudercommissie kan de verbindende schakel zijn tussen organisatie en klanten.
6. **Klachtrecht**
Bij wet (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector) is geregeld dat iedere ouder of zijn of haar vertegenwoordigers (de oudercommissie) het recht hebben een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.
7. **Stichting Klachtencommissie Kinderopvang**
De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang werkt voor de aangesloten organisaties van kindercentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus voor zover deze als houder in het register van de gemeente van vestiging zijn opgenomen. De Stichting kan worden ingeschakeld door de ouders/verzorgers van aangesloten organisaties.

Artikel 4. Indienen van de klacht

- 4.1 Wanneer een ouder een klacht heeft ten aanzien van de opvang van een kind dan is het wenselijk deze eerst met de betrokken medewerker of mentor te bespreken. Komt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing dan neemt de leidinggevende of directeur het over.
- 4.2 Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is geregeld dat iedere ouder of zijn of haar vertegenwoordigers (de oudercommissie) het recht hebben een klacht in te dienen, als de dienstverlening niet in orde is, bij een onafhankelijke klachtencommissie. Rzijn is voor de kinderopvang en peuterspeelzalen aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Bij vragen over het indienen van een (formele) klacht kunnen ouders en de oudercommissie zich wenden tot www.klachtkinderopvang.nl

Artikel 6. Behandeling van de klacht

De wet geeft aan hoe er bij een klacht gehandeld moet worden. Gaat de voorkeur van ouders uit naar een onafhankelijke behandeling, dan worden de ouders gewezen op de mogelijkheid direct hun klacht te laten beoordelen door een onafhankelijke klachtencommissie, zie punt 4.2.

Bij de behandeling van klachten wordt onderscheid gemaakt in de klachten van ouders en die van de oudercommissie.

6.1 Klachten ouders

De behandeling van klachten van ouders verloopt in drie fasen:

- **Eerste fase**

Wanneer een ouder een klacht heeft ten aanzien van de opvang van een kind dan is het wenselijk deze eerst met de betrokken medewerker of mentor te bespreken. Vaak biedt een eerlijk gesprek al een antwoord of oplossing. Komt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing dan neemt de leidinggevende of directeur het over.

Wanneer het een klacht van andere aard betreft dan dient men deze, afhankelijk van de aard van de klacht, met één van de leden van het management te bespreken.

Anonieme klachten of ongenoegens worden niet als klacht behandeld.

- **Tweede fase**

Komt men in de eerste fase niet tot een bevredigende oplossing dan wordt er op dat moment gesproken van een 'formele' klacht en wordt deze op dezelfde dag geregistreerd op het 'Klachtenregistratieformulier'

De procedure in de tweede fase is verder als volgt:

- Binnen twee werkdagen na binnenkomst van de klacht wordt er naar de ouder een bevestigingsbrief, inclusief uitleg omtrent de afhandeling, verstuurd.
- Binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht wordt de ouder uitgenodigd voor een gesprek.
- Indien de klacht naar tevredenheid is opgelost moet het registratieformulier volledig ingevuld worden.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost moet de ouder schriftelijk, binnen 15 werkdagen na binnenkomst van de klacht, geïnformeerd worden over de volgende fase (inschakelen klachtencommissie). Het registratieformulier moet volledig ingevuld

worden.

- **Derde fase**

Wanneer de tweede fase niet leidt tot een bevredigend resultaat dan worden de ouders gewezen op de mogelijkheid hun klacht te laten beoordelen door de onafhankelijke klachtencommissie.

6.2 Klachten oudercommissie

Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector zijn de oudercommissies van Rzijn aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Indien de oudercommissie een klacht heeft ten aanzien van een besluit dat de organisatie heeft genomen in zaken waarin zij adviesrecht heeft (zoals beschreven in het reglement van de oudercommissie), dan zal Rzijn deze klacht niet zelf behandelen. De oudercommissie wordt in dat geval doorverwezen naar de Klachtenkamer Oudercommissie, onderdeel van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

De getroffen regeling moet waarborgen dat aan de behandeling van een klacht van de oudercommissie niet wordt deelgenomen door de directie van Rzijn of door een persoon die werkzaam is voor of bij de organisatie op wie die klacht betrekking heeft. De oudercommissie is op de hoogte van de regeling.

Artikel 7. Bijstand en vertegenwoordiging

- 1 Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een door haar/hem/hen aan te wijzen persoon. Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigde partij ondertekende volmacht te overleggen.
- 2 Partijen dienen bij een hoorzitting altijd in persoon aanwezig te zijn onverminderd hun recht te doen bijstaan.

Artikel 10. Beslissing klachtencommissie

De uitspraak van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordeel en eventuele aanbevelingen. Beide partijen ontvangen de uitspraak. Daarnaast ontvangt de beklagde een versie die openbaar gemaakt kan worden, waarin de gegevens van de klager geanonimiseerd zijn; alleen de betrokken organisatie staat hierin met naam vermeld.

Artikel 11. Maatregelen organisatie

De directie zal binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk meedelen of en zo ja welke maatregelen getroffen zullen worden.

Artikel 13. Periodieke rapportage

Rzijn ontvangt jaarlijks een schriftelijke reactie van de Stichting Klachtencommissie Kindervang betreffende eventueel ontvangen klachten. De brief wordt toegevoegd aan het eigen jaarverslag ten behoeve van de Inspectie Kinderopvang.

Artikel 14. Verslag

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit. In opdracht van de gemeente Vlagtwedde voert de GGD als toezichthouder de inspecties uit. Het is de taak van de GGD om te controleren of de Wet Kinderopvang wordt nageleefd.

Rzijn moet jaarlijks haar klachtenverslag aan de inspecteur van de GGD voorleggen.