

## Klachtenreglement

Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang Gelderland en Overijssel aangevuld met

### **Supplement**

Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

### **Inleiding**

Iedere klant van Gastouderbureau De Koters heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Het reglement voorziet in twee mogelijkheden; een interne oplossing en een externe oplossing. Intern betekent dat de klant de klacht binnen De Koters bespreekbaar maakt. Extern betekent dat er gebruik wordt gemaakt van een neutrale, externe partij; de klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang Gelderland en Overijssel (WMK).

### **WMK**

Overwegende dat de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Wet op kinderopvang instellingen op het terrein van Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang uit Gelderland in 2005 verplicht een klachtencommissie in te stellen, heeft een aantal lokale instellingen voor Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening uit Gelderland in 2005 aan Spectrum verzocht één provinciale klachtencommissie in stand te houden, waar instellingen uit Gelderland zich bij kunnen aansluiten. In 2006 is op verzoek van instellingen uit Overijssel het werkgebied uitgebreid en werken Spectrum en Arcon samen bij het instand houden van de commissie.

### **Doel van de klachtenregeling**

We streven ernaar klachten zoveel mogelijk intern op te lossen. Gastouderbureau De Koters ziet een klacht graag als iets positiefs, een kans namelijk; de mogelijkheid om haar dienstverlening bij te stellen en deze te optimaliseren. In plaats van het woord klacht, gebruiken wij liever het woord 'tip'. We zetten alles in het werk om tips niet tot klacht uit te laten uitgroeien.

### **Artikel 1: Begripsomschrijvingen**

- 1.1. **Organisatie:** een aangesloten rechtspersoon, die in organisatorisch verband diensten verleent op het terrein van welzijn, maatschappelijke dienstverlening of kinderopvang.
- 1.2. **Bestuur:** het bestuur van Gastouderbureau De Koters, belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van dienstverlening op het gebied van welzijn, maatschappelijke dienstverlening of kinderopvang en statutair het besluitvormend orgaan van de rechtspersoon.
- 1.3. **Medewerker:** een persoon werkzaam bij Gastouderbureau De Koters, 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 het gastouderbureau.
- 1.4. **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de dienstverlening van gastouderbureau De Koters.



1.5. **Klacht:** een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau of door een medewerker van de het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau.

1.6. **Klachtencommissie:** de commissie in het leven geroepen door besturen van de aangesloten organisaties (waarvan gastouderbureau De Koters) en in stand gehouden door Spectrum om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de aangeklaagde organisatie. De aanbevelingen zijn niet bindend, maar worden wel dringend onder de aandacht van de betreffende organisatie gebracht.

1.7. **Klager:** een klant of groep van klanten, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

## Artikel 2: Samenstelling klachtencommissie

2.1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal een voorzitter en twee leden, die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie onafhankelijk zijn van de aangesloten organisaties.

De voorzitter is bij voorkeur een jurist. De leden beschikken bij voorkeur over kennis en ervaring op het terrein van consumentenbelangen, kinderopvang, welzijn ouderen of welzijn en/of maatschappelijke dienstverlening in brede zin.

De commissieleden zijn woonachtig in Gelderland of Overijssel.

2.2. De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers worden door Spectrum benoemd voor een periode van drie jaar. De commissieleden uit Overijssel en hun plaatsvervangers worden door Arcon aangezocht en bindend voorgedragen. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend voor een zelfde periode worden benoemd, met dien verstande dat zij maximaal drie aaneengesloten perioden zitting mogen hebben.

2.3. Aan de behandeling van de voorgelegde klachten nemen tenminste drie leden van de klachtencommissie deel. De voorzitter bepaalt naar aanleiding van de aard van de klacht welke leden voor behandeling gevraagd worden.

2.4. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een commissielid het lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een commissielid;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:
  - verwaarlozing van zijn/haar taak;
  - andere gronden op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd.
- e. Door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 12 van dit reglement.



### **Artikel 3: Wraking en verschoning**

3.1. De klager en/of degene over wie geklaagd wordt, 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 voorzitter beslist of dit bezwaar terecht is gemaakt, de leden van klachtencommissie gehoord. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie geklaagd wordt.

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 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/haar voordoen.

3.4. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen conform artikel 2.3. door een ander lid van de klachtencommissie.

### **Artikel 4: Indiening van de klacht**

4.1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de klant;
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger;
- c. zijn/haar nabestaanden;
- d. personen die door de klant zijn gemachtigd.

4.2. Een klacht moet schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Een niet door of namens de klager ondertekend geschrift wordt niet als klacht in behandeling genomen.

4.3. 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. De klachtencommissie kan ook een bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen. Indien een lid van de klachtencommissie hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van de klacht, indien de behandeling wordt voortgezet.

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.



## **Artikel 5: Ontvankelijkheid van de klacht**

5.1. Een klacht omvat tenminste:

- a. naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
- b. naam, adres en telefoonnummer van de organisatie waarover geklaagd wordt;
- c. voor zover van toepassing, de naam of een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de persoon die de gedraging gepleegd heeft waarover geklaagd wordt;
- d. beschrijving van de klacht;
- e. redenen waarom hierover een klacht wordt ingediend;
- f. beschrijving van de handelingen, die de indiener van de klacht reeds heeft ondernomen om tot oplossing van de klacht te komen.

5.2. De klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

- a. de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of bij de rechter is voorgelegd of in behandeling is;
- b. een klacht een gedraging betreft, die al eerder is voorgelegd aan of afgedaan door de klachtencommissie;
- c. de klager geen gegevens verstrekt aan de commissie, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de commissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.

## **Artikel 6: Behandeling van de klacht**

6.1. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt binnen een termijn van tien werkdagen schriftelijk de ontvangst en het al dan niet ontvankelijk zijn 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 10 werkdagen schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene over wie geklaagd wordt.

6.3. De secretaris zendt binnen 10 werkdagen een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen drie weken na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

6.4. De secretaris zendt het verweer binnen 10 werkdagen in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.

6.5. De voorzitter stelt uit de volledige klachtencommissie een behandelende klachtencommissie van drie personen samen. De klager en beklagde partij worden geïnformeerd over de samenstelling van de behandelende klachtencommissie, opdat zij hun recht tot wraking indien nodig kunnen uitoefenen.



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

6.7. Partijen worden afzonderlijk dan wel gezamenlijk gehoord. De commissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Tevens kan elk der partijen verzoeken afzonderlijk gehoord te worden. De voorzitter beslist of aan dit verzoek tegemoet wordt gekomen. 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.

De klachtencommissie kan, indien zij dat noodzakelijk oordeelt, getuigen of deskundigen horen.

### **Artikel 7: Bijstand**

De klager en degene over wie wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen meerderjarig persoon.

### **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 de betrokkene(n).

Indien deze toestemming niet wordt verleend, beoordeelt de commissie wat daarvan de gevolgen zijn voor de behandeling van de klacht.

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

8.3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op de klacht, wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan de klager en degene over wie geklaagd wordt. Hierbij wordt indien nodig aangegeven dat de informatie vertrouwelijk is en dat de ontvanger gehouden is aan een geheimhoudingsplicht.

8.4. Onverlet het bepaalde in de artikelen 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 klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie de bescheiden en/of de informatie afkomstig zijn/is, tenzij de klacht van een dusdanig ernstige aard is dat de klachtencommissie artikel 12.3 van toepassing acht.



### **Artikel 9: Inzagerecht**

De klager, de betrokken medewerker en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

### **Artikel 10: Beslissing klachtencommissie**

10.1. De behandelende klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen binnen drie maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4, een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en stelt de klager en degene over wie geklaagd is, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij staking van stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

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

### **Artikel 11: Maatregelen organisatie**

11.1. Het bestuur van de organisatie deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

11.2. Bij afwijking van de in artikel 11.1. genoemde termijn, doet het bestuur van de organisatie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn, met een maximum duur van zes weken, waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

### **Artikel 12: Geheimhouding**

12.1. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit het hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

12.2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in artikel 12.1 omschreven plicht mede.

12.3. Klachten die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn,



worden met toestemming van de klager door haar gemeld aan de met het toezicht op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector belaste ambtenaar. Zij verstrekt daarbij de naam van degene over wie is geklaagd, alsmede van de klager en stelt partijen hiervan op de hoogte.

### **Artikel 13: Periodieke rapportage**

13.1. De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport, waarin aantal, aard en inhoud van de klachten, de naam van de organisatie waarover geklaagd is, 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 besturen van aangesloten organisaties.

13.2. De klachtencommissie zendt als verantwoording voor het hele werkgebied het verslag 3 maanden na afsluiting van het kalenderjaar aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, aan de bevoegde regionale inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid, aan Zorgbelang Gelderland en aan Arcon Overijssel.

### **Artikel 14: Verslag**

14.1. De klachtencommissie stelt het in artikel 13 bedoelde verslag beschikbaar voor de besturen van de aangesloten organisaties. Dit verslag bevat in ieder geval:

- Een beknopte omschrijving van de regeling voor de behandeling van klachten van cliënten.
- De samenstelling van de klachtencommissie.
- In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van artikelen 2.1; 6.7; 7; 10.1 en 10.2.
- Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.
- De namen van de instellingen waarop de klachten betrekking hadden.
- De strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

14.2. Het bestuur van Gastouderbureau De Koters voegt daar zelf aan toe:

- De wijze waarop het gastouderbureau die regeling onder de aandacht van haar cliënten heeft gebracht.
- De aard van de maatregelen die door de aangeklaagden zijn genomen.

### **Artikel 15: Bekendmaking klachtenregeling**

Gastouderbureau De Koters brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van hun klanten.



### **Artikel 16: Beschikbaar stellen faciliteiten**

16.1. Spectrum stelt aan de secretaris en de leden van de commissie, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

16.2. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd. Onkosten zoals papier-, porto-, telefoon- en reiskosten worden vergoed door Spectrum.

### **Artikel 17: Kosten procedure**

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

De secretariaatskosten voor het behandelen van een klacht worden bij het gastouderbureau in rekening gebracht. Spectrum brengt maximaal 4 uur in rekening tegen het geldende tarief. Daarnaast worden de reis- en telefoonkosten die door de leden ten behoeve van de afwikkeling van de klacht gemaakt zijn, in rekening gebracht.

### **Artikel 18: Bekorten termijn**

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.

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

### **Artikel 19: Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld door en kan in gezamenlijk overleg worden gewijzigd of ingetrokken door de besturen van de aangesloten organisaties. Hiervoor is een meerderheid van de aangesloten organisaties benodigd.

### **Artikel 20: Slotbepalingen**

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

20.2. Het reglement treedt in werking op 1 oktober 2005. Het is per 1 januari 2007 op onderdelen gewijzigd.





## Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

*De Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang voor Gelderland en Overijssel treedt op als klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Voor de klachtenkamer Oudercommissie is het klachtenreglement van deze Klachtencommissie van toepassing.*

Aanvullend zijn voor de klachtenkamer Oudercommissie de volgende artikelen van toepassing.

### **Artikel 1: Begrippenomschrijvingen**

1. Onder de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, hierna te noemen de Klachtenkamer, wordt verstaan de Klachtenkamer die klachten van de oudercommissie over de toepassing van artikel 60 van de Wet Kinderopvang behandelt.
2. Oudercommissie: de commissie als bedoeld in artikel 58 van de Wet kinderopvang;
3. Houder: degene die een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert (artikel 1 lid 1 sub j Wet kinderopvang)
4. Onder een klacht wordt verstaan een geschil tussen de oudercommissie en de houder over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60 lid 1, 2 en 4 Wet kinderopvang.

### **Toelichting bij artikel 1 lid 2:**

Indien de oudercommissie van een vestiging een of meer bevoegdheden als bedoeld in artikel 60 van de Wet kinderopvang heeft overgedragen aan een ander orgaan bijvoorbeeld een centrale cliëntenraad of oudercommissie is zij voor de overgedragen bevoegdheden (mandatering) niet gerechtigd een klacht in te dienen tegen het besluit van de houder. Het orgaan dat de bevoegdheid heeft uitgeoefend wordt beschouwd als de oudercommissie in de zin van dit reglement.

### **Artikel 4: Indiening van de klacht**

- 1 Een oudercommissie kan een klacht indienen bij de Klachtenkamer, indien zij van oordeel is dat zich een klacht voordoet als bedoeld in artikel 1 lid 4. De oudercommissie wordt in een klachtenprocedure in rechte vertegenwoordigd door de voorzitter of door een gemachtigde.
- 2 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.



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 – 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.

3 De klacht dient te worden ingediend:

a. Bij klachten als bedoeld in lid 3 sub a

binnen 8 weken nadat de oudercommissie de houder schriftelijk in kennis heeft gesteld van haar vermoeden dat de houder uitvoering geeft aan een besluit waarover de houder de oudercommissie op grond van artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang eerst om advies had moeten vragen. De schriftelijke kennisgeving als bedoeld in de vorige volzin dient onverwijld aan de houder te worden gedaan op het moment dat de oudercommissie het vermoeden van het geven van uitvoering constateert.

b. Bij klachten als bedoeld in lid 3 sub b

binnen 8 weken nadat de oudercommissie schriftelijk in kennis is gesteld van het besluit van de houder af te wijken van het advies van de oudercommissie; of - indien een schriftelijke kennisgeving van het afwijken van het advies uitblijft - uiterlijk binnen 8 weken na het uitbrengen van het advies door de oudercommissie.

c. Bij klachten als bedoeld in lid 3 sub c

binnen 8 weken na het schriftelijke verzoek van de oudercommissie aan de houder tot het verstrekken van informatie die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

Provinciale Klachtencommissie  
Welzijn, Maatschappelijke  
Dienstverlening en Kinderopvang  
voor Gelderland en Overijssel

Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang Gelderland en Overijssel  
Postbus 8007, 6880 CA VELP  
telefoon: (026) 384 62 50

