



15. Protocol Interne en externe klachtenbehandeling

Wat doen we met een interne en/ of externe Klacht.

Kwaliteit = wat ouders hebben gekregen - wat ouders hebben waargenomen

De wijze waarop een ouder een dienst ervaart, wordt bepaald door bovenstaand verschil.

Ieder contact met een ouder = moment van de waarheid!,
want een ouder =

- ☛ mondiger
- ☛ beter geïnformeerd
- ☛ heeft hogere verwachtingen

Klachten goed oplossen = klanten/ ouders vasthouden

- ☛ klanten/ouders begrijpen
- ☛ leren van klanten/ouders
- ☛ klantrelaties versterken
- ☛ goodwill creëren (versus antireclame)
- ☛ klanten/ouders behouden

Elke klacht is een kans om beter te worden!

Stappenplan

Als een ouder met een klacht komt, neem de klacht altijd serieus!

Neem de juiste beroepshouding aan en toon begrip en empathie naar de ouder toe.

Handel volgens bijgaand stappenplan.

Afhankelijk van de aard van de klacht en de oplossing kan ook de ouderraad ingeschakeld worden. Pas in het uiterste geval, wanneer de oplossing niet voldoende is gebleken na meerdere malen te zijn besproken, zorgvuldig geëvalueerd en bijgesteld in overleg met de ouder(s), de directie, het team, en de ouderraad, wordt het probleem eventueel aan een rechter voorgelegd.



Stappenplan:

Ouder dient klacht in

Luisteren

Luister met een "open" houding naar wat een ouder jou vertelt en waar hij/zij mee zit. Neem de klacht altijd serieus! Neem de juiste beroepshouding aan en toon begrip en empathie naar de ouder toe. Spreek af wie de contactpersoon voor de ouder(s) is gedurende de tijd dat de klacht in behandeling is.

Registreren

Schrijf de klacht op in het overdrachtsschrift, opdat de ouder voelt dat hij serieus genomen wordt, en dat jij de intentie hebt om met zijn/haar klacht aan de gang te gaan. Laat de ouder(s) de klacht bij voorkeur ook zelf op papier zetten.

Analyseren

Ga met het team na:
Wat er exact is gebeurd?
Waardoor dit kon gebeuren?
Hoe we dit kunnen voorkomen / oplossen?
De klacht schriftelijk delen en controleren of dit klopt met wat de ouder daadwerkelijk bedoeld.

Oplossen

Bespreek met het team, en manager en/ of houders wat we kunnen doen om de klacht op te lossen en voor de toekomst te voorkomen.
Bespreek de oplossing maximaal 4 weken na het voorval met de ouder(s) en ga na of de oplossing voldoende is. Zorg dat het gesprek wat plaats gevonden heeft ook op papier gezet wordt en met ouders gedeeld wordt. Zo niet, dan verwijzen wij de ouders door naar het klachten loket. Zie bij de externe klachtenbehandeling wat de procedure is als we er samen niet uit zijn gekomen.

Evalueren

Evalueer na 3 maanden of de oplossing voldoende is (geweest).
Stel de oplossing eventueel bij.
Stel een schriftelijke verklaring op waarin de oorspronkelijke klacht en de oplossing met uitleg en redenen beschreven staat.

Verbeteren

Wat moeten we doen om het in de toekomst te voorkomen?
Bijstellen van beleidsstukken of protocol?



Externe Klachtenbehandeling

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen sKK, werkt voor de aangesloten kinderdagverblijven (kdv), peuterspeelzalen (psz), instellingen voor na- en buitenschoolse opvang (bso) en gastouderbureaus (gob). Voor GOB's werkt de sKK voor zover het de werkzaamheden van het bureau betreft, inclusief die gastouders waarmee het GOB een arbeidsrelatie geeft. De sKK kan worden ingeschakeld door de ouders/verzorgers van de aangesloten organisaties.

1.1.1 Meldpunt

Het bestuur van de sKK heeft voor de uitvoering van haar taken een landelijk meldpunt ingericht. Het meldpunt is voor vragen, melding van klachten en informatie dagelijks telefonisch bereikbaar onder nummer 0900-0400034 of via postbus 398, 3740 AJ Baarn.

1.2 Kinderopvang

Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen, in de leeftijd van 0 t/m de leeftijd die kinderen hebben als zij de basisschool verlaten, door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.

1.3 Organisatie

Een aangesloten kinderopvangorganisatie die als rechtspersoon (en) of natuurlijk persoon(en) in organisatorisch verband een of meer voorzieningen in stand houdt/houden om regelmatig gedurende twee of meer uur per etmaal opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor vergoeding verschuldigd is.

1.4 Eigenaar of bestuur

De persoon of de verzameling van personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is, c.q. zijn, voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

1.5 Medewerker

Een persoon werkzaam voor de organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan de organisatie. Alsmede personen die, onder verantwoordelijkheid van of in opdracht van de organisatie, diensten verlenen aan de organisatie.

1.6 Ouder/verzorger

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie, voor de opvang van zijn of haar kinderen.

1.7 Gedraging

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor een ouder/verzorger of het kind dat gebruik maakt van kinderopvang van de organisatie.

1.8 Klacht



Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger over een gedraging van de organisatie, haar bestuur of door een medewerker van de organisatie. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang.

1.9 Klager

Een ouder/verzorger die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Klachtencommissie.

1.10 Beklaagde

De organisatie waarover een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt de organisatie als partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

1.11 Klachtencommissie

De Klachtencommissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de sKK ten behoeve van de behandeling van klachten van ouders/verzorgers van de aangesloten organisaties en van het doen van aanbevelingen hieromtrent aan de betrokken besturen, c.q. eigenaren.

1.12 Secretaris

De ambtelijk secretaris, zijnde geen lid van de Klachtencommissie, wordt door sKK ter ondersteuning van de werkzaamheden toegevoegd aan de Klachtencommissie.

1.13 Uitspraak

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

Artikel 2 Doelstelling klachtencommissie

De Klachtencommissies, die door de sKK worden ingesteld, geven ten behoeve van de deelnemende organisaties aan de sKK, middels dit reglement, uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie

3.1 Samenstelling

Het bestuur van de sKK benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheden tot lid van de Klachtencommissie. Per klacht wordt uit de benoemde leden een behandelende Klachtencommissie samengesteld. Deze Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bestuur aangewezen secretaris.

3.1.1 Een Klachtencommissie dient in haar gezamenlijkheid te beschikken over deskundigheden op het gebied van:

- ☛ consumentenbelangen;
- ☛ inhoud van kinderopvang.
- ☛ organisatie van de kinderopvang.
- ☛ juridische kennis en/of mediation

In bijzondere omstandigheden kan het bestuur een externe deskundige aan een Klachtencommissie toevoegen. Deze deskundige ondersteunt de leden van de Klachtencommissie ten aanzien van de inhoud van de klacht. De deskundige heeft geen stemrecht binnen de Klachtencommissie.

3.1.2 Het bestuur wijst uit de door haar benoemde Klachtencommissieleden een voorzitter voor een behandelende Klachtencommissie aan. De voorzitter stelt in overleg met de secretaris, met inachtneming van artikel 3.1.1 een behandelende Klachtencommissie samen. De samenstelling en de omvang wordt gerelateerd aan de aard en de ernst van de klacht.

3.2 Benoeming



De Klachtencommissieleden worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.

3.3 Werkwijze

De door het bestuur van de sKK aangewezen voorzitter en de secretaris regelen, met inachtneming van hetgeen in dit reglement voorgeschreven is, de werkwijze van de behandelende Klachtencommissie. Indien de ambtelijke secretaris niet deelneemt aan de besprekingen en de hoorzittingen wijst de Klachtencommissie uit haar midden een secretaris aan.

Deze maakt een vertrouwelijk verslag van de beraadslagingen en hoorzittingen ten behoeve van de oordeelsvorming door de Klachtencommissie. Deze verslagen maken op geen enkele wijze deel uit van de stukken en/of correspondentie.

3.4 Beëindiging

Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een lid;
- c. door het verstrijken van de benoemingsperiode;
- d. doordat;
 - * een lid op verzoek van de overige Klachtencommissieleden door het bestuur uit zijn 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.

Artikel 4. Wraking en verschoning

- 4.1 Wraking: De klager en/of beklagde 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.
- 4.2 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 medegedeeld aan de klager en de beklagde, alsmede aan het bestuur van de sKK.
- 4.3 Verschoning: Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht 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 oor deel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.
- 4.4 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken 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 ouder(s)/verzorger(s);
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - c. zijn/haar nabestaanden;
 - d. natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd.
- 5.2 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de ambtelijke secretaris van de sKK. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. sKK stelt een klachtformulier ter beschikking.
- 5.3 Indien van toepassing attendeert de Klachtencommissie de ouder er op dat in het kader van het oplossen van de klacht, het aan te bevelen is de klacht eerst voor te leggen aan de organisatie waar de klacht betrekking op heeft. De ouder is hiertoe niet verplicht.
- 5.4 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 sKK.



- 5.5 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de Klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of aanbevelingen te doen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 6. Nadere bepaling van een klacht

- 6.1 Een klacht omvat tenminste:
- ☛ naam, adres en - indien mogelijk - telefoonnummer van de klager;
 - ☛ voor zover van toepassing naam en geboortedatum van het kind;
 - ☛ naam, adres, telefoon en - indien mogelijk - faxnummer van de beklaagde;
 - ☛ een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
 - ☛ de reden waarom hierover een klacht wordt ingediend;
 - ☛ de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
 - ☛ de bevestiging dat de klager akkoord gaat met het Klachtenreglement van de SKK.
 - ☛ Een handtekening gezet door of namens de ouders 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 klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement
 - c. de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
 - d. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - e. het belang van de klager of het gezicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
 - f. de klager een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden;
 - g. de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of een rechter is voorgelegd of voorgelegd is geweest.
 - h. een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Klachtencommissie;
 - i. 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.
 - j. 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 overlegging aan de andere Klachtencommissieleden of een klacht in behandeling wordt genomen, dan wel wordt voortgezet.
- 6.3 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 ook om bemiddeling of mediation verzoeken. De Klachtencommissie kan ook een bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen. Indien een Klachtencommissielid hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht, indien de behandeling wordt voortgezet.
- 6.4 In geval er sprake is van een klacht die als bedoeld in 6.2. onder g. kan de klachtencommissie de behandeling van de klacht opschorten tot de andere instantie een uitspraak heeft gedaan. De commissie beziet na afloop van de opschorting of de behandeling van de klacht wordt voortgezet of beëindigd. Indien de andere instantie een oordeel heeft gegeven over dezelfde klacht als ingediend bij de commissie ziet de commissie af van verdere behandeling.
- 6.5 Bij uitzonderlijke omstandigheden kan de Klachtencommissie besluiten de naam van de klager geheim te houden bij de behandeling van de klacht. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden gearhiveerd.

Artikel 7. Behandeling van de klacht

- 7.1 De secretaris bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger en aan de organisatie. Indien van toepassing bericht de secretaris de ouder bij deze ontvangstbevestiging of zo spoedig mogelijk daarna - na overleg met de ouder - dat de behandeling van de klacht voor bepaalde of onbepaalde termijn wordt opgeschort, omdat de ouder in de gelegenheid



- wordt gesteld de klacht eerst aan de organisatie voor te leggen. Indien de ouder/verzorger 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 voorzitter van de sKK wijst binnen vijf werkdagen op voordracht van de secretaris de voorzitter en leden van de behandelende Klachtencommissie aan.
 - 7.3 Indien de voorzitter van de behandelende Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt de secretaris dit binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan de ouder/verzorger mee.
 - 7.4 Indien afdoening of opschorting van de klacht krachtens artikel 6.2; 7.1, niet van toepassing is, ontvangt de ouder en de organisatie binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht dat de klacht ontvankelijk verklaard is. In dit bericht is geformuleerd welke klacht(onderdelen) onderzocht worden. Gedurende de behandeling kan de ouder/verzorger de Klachtencommissie verzoeken de formulering uit te breiden. De Klachtencommissie beslist hierover binnen 5 werkdagen na ontvangst van het verzoek. De Klachtencommissie waakt dat ten aanzien van het aangevulde klachtonderdeel hoor en wederhoor wordt toegepast.
 - 7.5 De Klachtencommissie stelt de organisatie in de gelegenheid om binnen 20 werkdagen na de verzenddatum van de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk te reageren op de klacht.
 - 7.6 De secretaris zendt een kopie van het verweer van de organisatie binnen 5 werkdagen na ontvangst aan de ouder. Deze krijgt de gelegenheid om daarop binnen 10 werkdagen schriftelijk commentaar te geven.
 - 7.7 De secretaris zendt van het laatste commentaar van de ouder op het verweer van de beklagde binnen 5 werkdagen na ontvangst daarvan een kopie toe aan de organisatie, die daarop binnen 10 werkdagen na verzending schriftelijk commentaar kan indienen.
 - 7.8 Bij iedere ronde van hoor- en wederhoor zendt de secretaris zoveel mogelijk een afschrift van de nog niet bij partijen bekende stukken mee.
 - 7.9 De Klachtencommissie roept, indien zijzelf zulks wenselijk acht, één of beide partijen op voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Partijen worden afzonderlijk, dan wel gezamenlijk gehoord. De Klachtencommissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Indien de Klachtencommissie mondelinge toelichting niet nodig acht, worden beide partijen hiervan op de hoogte gesteld. Indien een van de partijen niet is verschenen en binnen twee werkdagen aannemelijk kan maken dat er sprake was van overmacht, kan de voorzitter besluiten om de partij(en) alsnog te horen.
 - 7.10 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de Klachtencommissie alleen die informatie hij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren, tenzij bij wijze van uitzondering de Klachtencommissie van oordeel is dat er voldoende belang aanwezig is om de informatie niet bekend te maken, maar wel mee te wegen.
 - 7.11 Tijdens de behandeling kan de Klachtencommissie de klacht of reacties van de hoor en wederhoor ter bespoediging of met een verzoek om een reactie voorleggen aan de persoon die de gedraging heeft gepleegd of andere betrokkenen, getuigen of deskundigen.

Artikel 8. Bijstand en vertegenwoordiging

- 8.1 De klager en de beklagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigde partij ondertekende volmacht over te leggen.
- 8.2 Partijen dienen bij een hoorzitting altijd in persoon aanwezig te zijn onverminderd hun recht zich te doen bijstaan.

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 nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de Klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie. Op verzoek wordt vertrouwelijke informatie buiten het dossier gelaten.



- 9.3 Van alle verkregen informatie wordt zo spoedig mogelijk een kopie gezonden aan betrokkenen. Hierbij wordt, indien nodig, aangegeven dat de informatie vertrouwelijk is en de ontvanger gehouden is aan een geheimhoudingsplicht. De ouder/verzorger en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld om binnen 5 werkdagen te reageren op de verkregen informatie.
- 9.4 De Klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbende op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degenen 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. 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 uiteindelijk oordeelsvorming geen rol.

Artikel 11. Beslissing klachtencommissie

- 11.1 De Klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen. De Klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen vier maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.
- 11.2 Bij afwijking van de in 11.1 genoemde termijn, doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. De Klachtencommissie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van haar oordelen/uitspraken of aanbevelingen. De Klachtencommissie kan de volgende oordelen uitspreken:
- ☛ De klacht is gegrond;
 - ☛ De klacht is ongegrond;
 - ☛ Er kan op basis van de feiten en omstandigheden geen uitspraak worden gedaan over de (on)gegrondheid van de klacht;
- Een oordeel wordt door de Klachtencommissie altijd gemotiveerd.

Artikel 12. Maatregelen organisatie

- 12.1 De beklagde organisatie deelt bij monde van de directie, het bestuur of de eigenaar aan de ouder/verzorger en de Klachtencommissie binnen een maand na verzending van het in artikel 11 bedoelde oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 12.2 Bij afwijking van de in 11.1 genoemde termijn, doet de beklagde instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur, c.q. de eigenaar, zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 13. Termijnen

- 13.1 De Klachtencommissie is te allen tijden 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.
- 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 bekorten. De Klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 14. Verslagen

De sKK 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 aanbevelingen worden vermeld. Tevens kan in dit verslag een overzicht gepresenteerd worden van de door de Klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Een organisatie, waarover in een kalenderjaar een klacht is behandeld, kan de geanonimiseerde uitspraak als bedoeld in artikel 1,11. gebruiken voor het verslag dat zij moeten opmaken en verstrekken aan de in de Wet Klachtrecht cliënten zorginstellingen (artikel 2.9) genoemde organen en de inspectie, met inachtneming van de wettelijk gestelde termijnen.



Artikel 15. Bekendmaking klachtenregeling

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

Artikel 16. Geheimhouding

- 16.1 Elk lid van de Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht. 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 Klachten die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, worden door de klachtencommissie gemeld aan de in artikel 3a van de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen bedoelde ambtenaren. De klachtencommissie overlegt daarbij de noodzakelijke gegevens.
- 16.4 Stukken, behorende bij de klachtbehandeling worden gedurende 5 jaar op een centrale plaats bewaard. Daarna worden zij door de secretaris van de sKK vernietigd.

Artikel 17. Beschikbaar stellen faciliteiten

- 17.1 De beklagde organisatie stelt aan de leden van de Klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

Artikel 18. Aansluiting bij en afwijzing door de Klachtencommissie

- 18.1 Iedere kinderorganisatie kan, zonder enige vorm van toetsing, zich aansluiten bij de sKK door acceptatie van en zich binden aan dit reglement.
- 18.2 Indien een organisatie zich bijvoortdurend niet houdt aan dit reglement of er andere zwaarwegende argumenten zijn, kan het bestuur van de sKK 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 sKK geen klachten van een organisatie meer in behandeling gaat nemen, wordt hiervan schriftelijk, met datum van ingang, mededeling gedaan aan de organisatie.

Artikel 19. Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de sKK, haar eigen gezag of op voorstel van aangeslotenen. Bij wijzigingen tijdens het contributiejaar kunnen aangeslotenen hun relatie met de sKK ontbinden, zonder tenietdoen van hun verplichting tot het betalen van de aansluitkosten.

Artikel 20. Slotbepalingen

- 20.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de sKK naar redelijkheid en billijkheid
- 20.2 Het reglement wordt geacht in werking te treden op 1 januari 2006.