



## **Reglement klachtenbehandeling**

**Voor deelnemers en bezoekers van stichting Scala**

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Inleiding .....	3
Begripsbepalingen .....	3
1. Klachtenfunctionaris .....	4
1.1. Bemiddeling klacht door klachtenfunctionaris.....	4
2. Klachtencommissie .....	5
2.1. De bijzondere positie voorzitter klachtencommissie .....	5
2.2. Indienen klacht bij de klachtencommissie.....	5
2.3. Behandelen klacht door de klachtencommissie.....	6
2.4. Hoorzitting.....	6
2.5. Recht op bijstand.....	6
2.6. Oordeel Klachtencommissie.....	7
2.7. Besluit door de Directeur bestuurder.....	7
3. Klacht over gedraging Directeur bestuurder .....	7
4. Beroep .....	7
5. Kosten.....	8
6. Jaarverslag.....	8
Evaluatie, bijstelling & slotbepaling .....	8
Naam- en adresgegevens .....	9

## Inleiding

Stichting Scala vindt het belangrijk om haar dienstverlening zorgvuldig en professioneel uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat er iets mis is gegaan en u een klacht heeft die betrekking heeft op de dienstverlening van stichting Scala. De eerste stap die u dan kunt nemen, is de klacht rechtstreeks met ons communiceren. In de meeste gevallen is deze dan snel en effectief op te lossen. In enkele gevallen lukt dit niet. In dat geval kunt u de klachtenprocedure volgen zoals beschreven in deze klachtenregeling.

De klachtenregeling van Stichting Scala is bestemd voor de deelnemers/bezoekers of en bepaalde, genoemde betrokkenen bij deelnemers/bezoekers van stichting Scala. De ouders/verzorgers van Peuterspeelgroepen vallen onder de ‘Geschillencommissie Kinderopvang’, waaraan tevens verbonden is het Klachtenloket Kinderopvang.

Deze regeling is opgesteld om recht te doen aan de individuele klager. Een klachtenbehandeling reglement met de daaraan verbonden systematische registratie kan de legitimiteit van het werk van Scala versterken, de kwaliteit van de dienstverlening bewaken en bevorderen en de relatie tussen Scala en haar deelnemers/bezoekers in de breedste zin van het woord verbeteren.

Waar in dit stuk ‘deelnemers’ wordt benoemd, worden ook cliënten, bezoekers, peuters van de peuterspeelzalen en hun ouders en overige gebruikers van de dienstverlening van Scala bedoeld.

### Wanneer moet u waar zijn bij het indienen van een klacht:

- Bent u deelnemer/bezoeker? Dan is deze klachtenregeling op u van toepassing
- Bent u ouder/verzorger van uw peuter die één van onze Peuterspeelgroepen bezoekt?  
Dan verwijzen wij u naar: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>
- Bent u medewerker, vrijwilliger, gedetacheerde medewerker, stagiaire, vakantiekracht?  
Dan verwijzen wij u naar de gedragscode en klachtenregeling ongewenst gedrag t.b.v. medewerkers Scala: <http://intern.scala-welzijn.nl>

## Begripsbepalingen

1. **Scala:** stichting Scala, statutair gevestigd in Oosterwolde.
2. **Directeur bestuurder:** degene(n) die door de Raad van Toezicht van Scala is aangesteld als Directeur bestuurder.
3. **Klacht:** een schriftelijke dan wel mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging van een medewerker van de stichting, dan wel van een andere persoon die werkzaam is bij de stichting.
4. **Gedraging:** enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager.
5. **Klager:** de indiener van een klacht, in persoon dan wel door een door klager schriftelijk gemachtigde. De hierna te noemen klachtencommissie kan in bijzondere gevallen ook de klacht van een bij de deelnemer/bezoeker betrokkene ontvankelijk verklaren, tenzij deelnemer/bezoeker kenbaar heeft gemaakt dit niet te willen.
6. **Klachtenfunctionaris:** de persoon bedoeld in hoofdstuk 1.
7. **Klachtencommissie:** een onafhankelijke commissie, die bij de door de klager ingediende klacht onderzoekt en behandelt volgens de bepalingen van deze klachtenregeling. Deze commissie is ingesteld door Scala.
8. **Aangeklaagde:** Scala of de medewerker van Scala waartegen de klacht is ingediend.
9. **Deelnemer/bezoeker:** de persoon die deelneemt aan de activiteiten van Scala of Scala bezoekt.
10. **Klachtenbehandeling:** alle activiteiten van de commissie die nodig zijn om te komen tot hetzij bemiddeling van een klacht hetzij een oordeel over de al of niet gegrondheid van een klacht.

## 1. Klachtenfunctionaris

1. De Directeur bestuurder benoemt een klachtenfunctionaris, die functioneert als aanspreekpunt voor, dan wel bemiddelaar en ondersteuner bij de behandeling van klachten.
2. De Directeur bestuurder benoemt en ontslaat de klachtenfunctionaris. De Directeur bestuurder kan de klachtenfunctionaris buiten functie stellen. Alvorens tot benoeming van een medewerker tot klachtenfunctionaris over te gaan, wint de Directeur bestuurder het advies in van de Ondernemingsraad.
3. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding omtrent alle klachten die hem/haar ter kennis worden gebracht of waarbij hij als bemiddelaar optreedt. De geheimhouding geldt niet ten opzichte van de voorzitter en de leden van de klachtencommissie. De geheimhoudingsplicht is niet geëindigd bij beëindiging van de functie van klachtenfunctionaris.

### 1.1. Bemiddeling klacht door klachtenfunctionaris

1. Op verzoek van de klager, kan de klager zijn/haar klacht eerst ter bemiddeling voorleggen aan de klachtenfunctionaris.
2. In dat geval onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheid of de klacht in der minne tussen klager en aangeklaagde kan worden opgelost.
3. Van de bemiddeling geeft de klachtenfunctionaris onmiddellijk kennis aan de voorzitter van de klachtencommissie, die kan besluiten dat de klacht zal worden behandeld door de klachtencommissie.
4. De klachtenfunctionaris neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en onafhankelijkheid in acht. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar taak als klachtenfunctionaris heeft beëindigd.
5. Voor zover gewenst of door hem noodzakelijk geacht, informeert de klachtenfunctionaris de voorzitter van de klachtencommissie omtrent de vorderingen van zijn bemiddeling.
6. De klachtenfunctionaris draagt de behandeling van de klacht over aan de klachtencommissie indien:
  - a. de klager dit op enig moment tijdens of na de bemiddeling verlangt;
  - b. de klachtenfunctionaris hiertoe ambtshalve besluit;
  - c. de voorzitter van de klachtencommissie dit bepaalt.
7. De klachtenfunctionaris rapporteert zijn werkzaamheden als klachtenbemiddelaar aan de voorzitter van de klachtencommissie.
8. Indien de klacht door bemiddeling van de klachtenfunctionaris tot tevredenheid van klager is afgehandeld, wordt klager gevraagd hiervoor een verklaring te ondertekenen. Deze verklaring wordt door de klachtenfunctionaris ter kennis gebracht van de klachtencommissie en van de Directeur bestuurder.
9. De klachtenfunctionaris schrijft bij beëindiging van de klacht een afwijkingen- en verbeterplan conform de procedure van Scala.

## 2. Klachtencommissie

1. De Directeur bestuurder van Scala benoemt een klachtencommissie, bestaande uit minimaal drie leden en maximaal vijf leden, die niet werkzaam zijn voor of bij Scala.
  - a. Een voorzitter.
  - b. De overige leden van de klachtencommissie hebben voor de behandeling van klachten bij de stichting relevante competenties.
  - c. De klachtencommissie kan zich bij laten staan door een deskundige indien dit noodzakelijk is, zie ook art.6 lid 5.
2. De voorzitter en de overige leden worden door de Directeur bestuurder van Scala voor een termijn van 4 jaar benoemd. Zij kunnen worden herbenoemd voor ten hoogste eenmaal een periode van 4 jaar.
3. De voorzitter van de klachtencommissie vervangt een lid van de commissie door een plaatsvervangend lid, indien het lid op enigerlei wijze is betrokken geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd, dan wel wanneer de schijn van belangenverstrengeling aanwezig is.
4. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, te weten de klachtenfunctionaris, welke geen lid is van de klachtencommissie. Zij heeft geen stemrecht. De ambtelijk secretaris is verplicht tot geheimhouding omtrent alle klachten die haar ter kennis worden gebracht.
5. De leden van de klachtencommissie ontvangen van Scala een vooraf vastgestelde vergoeding. Naast deze vergoeding worden reis- en verblijfkosten vergoed. Het is geen betaalde functie.
6. De Directeur bestuurder kan een lid van de klachtencommissie ontslaan wegens:
  - verwaarlozing van zijn taak of bij onvoldoende functioneren;
  - onverenigbaarheid van functies of belangen;
  - na verloop van de al of niet verlengde zittingstermijn.

### 2.1. De bijzondere positie voorzitter klachtencommissie

Onverminderd het bepaalde in dit Reglement is de voorzitter van de klachtencommissie gehouden datgene te doen of na te laten wat hij in het belang van een integere behandeling van de klager en van de inhoud van de klacht noodzakelijk acht.

### 2.2. Indienen klacht bij de klachtencommissie

1. De klager heeft het recht een klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie en af te zien van bemiddeling door de klachtenfunctionaris. De klager stuurt zijn/haar klacht schriftelijk en ondertekend naar de klachtencommissie:  
Postbus 8, 8430 AA Oosterwolde t.a.v. de klachtenfunctionaris van Scala.  
Het is belangrijk om op enveloppe te vermelden "VERTROUWELIJK".
2. De ambtelijk secretaris registreert de binnengekomen klacht en stuurt de klacht door naar de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Een klacht is voor de ambtelijk secretaris dan wel voor de klachtencommissie slechts ontvankelijk indien zij naam, adres en handtekening van de klager bevat. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.
4. De ambtelijk secretaris stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure en waarbij tevens een exemplaar van de klachtenregeling wordt toegezonden.
5. Indien de klacht namens de deelnemer/bezoeker wordt ingediend en diens toestemming niet schriftelijk blijkt, wordt een voor de behandeling van de klacht noodzakelijke machtiging met voldoende duiding van persoon en bereikbaarheid van gemachtigde ter ondertekening meegestuurd met het verzoek deze zo snel mogelijk te retourneren. Indien de klager zijn klacht heeft ingediend via een gemachtigde wordt de ontvangstbevestiging en bedoelde informatie over de behandeling ook aan de gemachtigde gestuurd.

6. De voorzitter van de klachtencommissie kan, gelet op aard en inhoud van de klacht, besluiten die ter kennisneming en behandeling van de beleidsmatige aspecten ervan, door te sturen aan de Directeur bestuurder.
7. De klachtencommissie onderzoekt, voordat de klacht in behandeling wordt genomen, de mogelijkheid of de klacht in den minne tussen klager en aangeklaagde kan worden opgelost. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien de klager geen prijs stelt op bemiddeling, dan wel uit de klacht blijkt dat een bemiddelingspoging van de klachtenfunctionaris zonder resultaat is gebleven.
8. De klachtencommissie beslist binnen twee weken nadat een klacht is ingediend of de klacht in behandeling wordt genomen en doet daaromtrent een schriftelijke mededeling aan de melder en de aangeklaagde.

### **2.3. Behandelen klacht door de klachtencommissie**

1. Nadat de klachtencommissie heeft besloten, al dan niet na de in hoofdstuk 4 bedoelde bemiddeling, de klacht in behandeling te nemen, doet de ambtelijk secretaris een afschrift van de klacht, evenals van de andere door klager overgelegde stukken, toekomen aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht mondeling of schriftelijk zijn zienswijze te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
2. Indien aangeklaagde aangeeft niet binnen de gestelde termijn te kunnen reageren, kan de klachtencommissie de termijn met 1 keer met 14 dagen verlengen.
3. De klachtencommissie mag, buiten de stukken die door klager en aangeklaagde zelf tijdens de klachtbehandeling zijn ingebracht, ook zelf informatie inwinnen en stukken uit de administratie van Scala raadplegen en inzien.
4. De klachtencommissie kan voor de behandeling van de klacht de personen horen die zij daartoe relevant acht. Medewerkers van de stichting zijn verplicht op de uitnodiging van de klachtencommissie te verschijnen.
5. De klachtencommissie kan in het kader van de behandeling van de klacht deskundigen inschakelen.
6. Indien de klacht tijdens de behandeling door de klager wordt ingetrokken wordt de behandeling door de klachtencommissie beëindigd. De klachtencommissie informeert de Directeur bestuurder en kan de Directeur bestuurder adviseren aandacht te schenken aan de beleidsmatige achtergrond van de klacht.

### **2.4. Hoorzitting**

1. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uiterlijk binnen 5 weken na ontvangst van de klacht uit voor een hoorzitting met vermelding van de tijd en plaats waar de hoorzitting wordt gehouden.
2. Bij de behandeling van de klacht op de hoorzitting worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij de voorzitter van de klachtencommissie, ambtshalve dan wel op verzoek van één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord.
3. De hoorzittingen van de klachtencommissie zijn besloten.
4. Van elke hoorzitting wordt door de ambtelijk secretaris een verslag gemaakt. De ambtelijk secretaris stelt degene(n) die tijdens de hoorzitting is/zijn gehoord in de gelegenheid schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen. De voorzitter van de commissie beslist of dit commentaar in het verslag wordt verwerkt, dan wel daaraan wordt toegevoegd.
5. Voor het houden van de hoorzitting is vereist, dat tenminste twee leden en de voorzitter van de klachtencommissie aanwezig zijn.
6. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn, genoemd in art. 7 lid 1 niet haalbaar blijkt, ontvangen de betrokken partijen hiervan schriftelijk een gemotiveerd bericht, waarbij tevens een nieuwe termijn wordt aangegeven, met dien verstande dat het uitstel ten hoogste vier weken is.

### **2.5. Recht op bijstand**

1. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de klachtenprocedure, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een adviseur.

2. Indien een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal, kan de klager zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een tolk.
3. De eventuele kosten voor inschakeling van een adviseur en/of tolk komen voor rekening van degene die zich door een adviseur en/of tolk laat bijstaan, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

## **2.6. Oordeel Klachtencommissie**

1. De klachtencommissie die de klacht ter zitting heeft behandeld, komt tot een van de volgende oordelen:
  - a. de klacht is niet ontvankelijk;
  - b. de klachtencommissie acht zichzelf niet bevoegd van de klacht kennis te nemen (al dan niet met verwijzing naar een wel bevoegde instantie);
  - c. de klacht is niet gegrond;
  - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. Het oordeel wordt bij voorkeur in consensus door de voltallige commissie genomen. Indien dit niet mogelijk is wordt het oordeel bij meerderheid van stemmen vastgesteld.
3. Het oordeel houdt tevens de gronden in waarop zij berust.
4. De klachtencommissie kan bij haar uitspraak in het geval van geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren van de klacht aanbevelingen doen aan Scala m.b.t. het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of deelnemers/bezoekers in het algemeen.
5. De klachtencommissie kan bij haar uitspraak ten behoeve van de Directeur bestuurder van de stichting beleidsaanbevelingen doen.
6. De klachtencommissie informeert de klager, de aangeklaagde en de Directeur bestuurder over het oordeel binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
7. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn, genoemd in art. 9 lid 6, niet haalbaar blijkt, ontvangen de betrokken partijen hiervan een gemotiveerd bericht, waarbij tevens een nieuwe termijn wordt aangegeven, met dien verstande dat het uitstel ten hoogste vier weken is.

## **2.7. Besluit door de Directeur bestuurder**

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie deelt de Directeur bestuurder de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of de Directeur bestuurder het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of de Directeur bestuurder naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in de eerste zin bedoelde termijn doet de Directeur bestuurder daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Directeur bestuurder zijn standpunt aan hen zal kenbaar maken, met dien verstande dat dit uitstel hoogstens vier weken is.

## **3. Klacht over gedraging Directeur bestuurder**

Indien de klacht een gedraging van de Directeur bestuurder betreft moet in de artikelen 9, 10 van dit klachtenreglement Raad van Toezicht worden gelezen waar Directeur bestuurder staat.

## **4. Beroep**

Indien de aangeklaagde of de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie en/of het besluit van de Directeur bestuurder, hebben zij het recht zich te wenden tot een externe instantie, die de klacht in behandeling kan nemen.

## 5. Kosten

Aan de klager zal voor het starten en doorlopen van de procedure geen kosten in rekening worden gebracht. Behalve als er sprake is van het inzetten van een adviseur/tolk op aanvraag van de klager, zie artikel 8.

## 6. Jaarverslag

1. Scala draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar jaarverslag wordt opgesteld waarin over het onderwerp klachten het volgende wordt aangegeven:
  - a. de samenstelling van de klachtencommissie
  - b. een chronologisch overzicht van het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en
  - c. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie
  - d. de aard van de maatregelen naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie. De Directeur bestuurder vermeldt hierbij in hoeverre zij in haar besluit het advies van de klachtencommissie heeft gevolgd;
  - f. de jaarlijkse reactie over de meldingen van klachten van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang opgenomen in het verslag.
3. Het jaarverslag wordt voorgelegd aan de Raad van Toezicht, de Directeur bestuurder, het MT, de OR.

## Evaluatie, bijstelling & slotbepaling

Dit reglement wordt ten minste eenmaal per 4 jaar, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Wanneer de klachtencommissie of Directeur bestuurder het wenselijk acht om dit eerder te doen, dan zal het eerder worden bijgesteld.

Deze notitie Reglement Klachtenregeling voor deelnemers en bezoekers Stichting Scala te Oosterwolde is besproken en goedgekeurd in de vergadering van de Raad van Toezicht met de Directeur bestuurder d.d.26-10-2011 en in de overlegvergadering van de directeur bestuurder en de ondernemingsraad d.d.20-12-2011 kan worden aangehaald als Reglement Klachtenbehandeling voor deelnemers en bezoekers Scala.

De klachtenregeling is op 19-10-2019 voor het laatst herzien en goedgekeurd door de Directeur Bestuurder en de OR op 4-11-2019.

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2012.



## Naam- en adresgegevens

### **Adres Klachtencommissie:**

Klachtencommissie Scala  
p.a. Klachtenfunctionaris Scala  
Postbus 8  
8430 AA OOSTERWOLDE

### **Klachtenfunctionaris:**

Mevrouw A.R.M. Zeinstra (Staffunctionaris P&O)

### **Leden klachtencommissie:**

*Onafhankelijk voorzitter:*

*Voorzitter:* Mevrouw M. Bosma

*de overige leden van de klachtencommissie:*

*Lid:* De heer B. van Minnen

*Lid:* Mevrouw drs. N. van Alten-van Schuppen

Ambtelijk secretaris: de klachtenfunctionaris

Doc.nr en versie:

Status: Definitief

Herzien voor:

Vastgesteld op: 20-12-2012 (na OR dir overleg, RvT op 26-10-2011)

Proceseigenaar: Albertien Zeinstra

Vastgesteld door:  
RvT en OR